

**“ESTÍMULOS PARA RECUPERACIÓN DE  
DEUDORES MOROSOS EXCLUIDOS DEL  
SERVICIO DE LA EMPRESA DE ENERGÍA  
DEL QUINDÍO (EDEQ), UNA VISIÓN DESDE  
LA GERENCIA SOCIAL”**

**LUZ AMPARO POSADA ECHEVERRI**

**ASESOR** EFRÉN BARRERA RESTREPO

**UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA**

Facultad de Ciencias Económicas

Departamento de Administración de Empresas

TRABAJO DE GRADO **ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA SOCIAL**

**Medellín 2004**



# Tabla de contenidos

..	1
Palabras Clave .	3
INTRODUCCIÓN .	5
1.RESEÑA HISTÓRICA . .	7
1.1. HISTORIA DE LA EMPRESA DE ENERGÍA DEL QUINDÍO “EDEQ S.A. E.S.P” . .	7
1.2. COMPOSICIÓN ACCIONARÍA . .	11
3.RELACIONES EN GENERAL CON LA COMUNIDAD .	17
4.LA ENERGÍA Y SUS NEGOCIOS .	23
5.NORMATIVIDAD Q1UE RIGE A LA EDEQ S.A. E.S.P. .	27
5.1.NORMATIVIDAD SOBRE DEUDORES MOROSOS . .	28
6. COMPORTAMIENTO QUINQUENAL DE LA CARTERA . .	43
6.1. ANALIS VERTICAL AÑO 1999 . .	44
6.2.ANALIS VERTICAL AÑO 2000 .	45
6.3.ANALIS VERTICAL AÑO 2001 .	46
6.4.ANALIS VERTICAL AÑO 2002 .	47
6.5.ANALIS VERTICAL AÑO 2003 .	48
6.6. ANÁLISIS HORIZONTAL AÑOS 1999 A 2003 . .	49
7.PLAN ESTRATÉGICO .	51
7.1.CAMPAÑAS PUBLICITARIAS EFECTIVAS .	51
7.2.SENSIBILIZACION Y EDUCACIÓN DEL USO EFICIENTE DEL SERVICIO .	51
7.3.CONFORMACIÓN DE GRUPOS DE FUNCIONARIOS QUE SE CONVIERTAN EN PADRINOS .	52
7.4.SEGMENTACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE LOS CLIENTES: . .	52
7.5.CONFORMACIÓN DE UN GRUPO DE FINANCIACIÓN .	53
7.6.DISEÑO DE PLANES DE FINANCIACIÓN .	53
7.7.SERVICIO DE ENERGIA PREPAGO . .	53

<b>7.8. CAPACITACIÓN A LOS PRESIDENTES DE JUNTAS DE ACCIÓN COMUNAL RESPECTO A DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS . .</b>	<b>55</b>
<b>8. PLAN DE ACCIONES .</b>	<b>59</b>
<b>9. CONCLUSIONES . .</b>	<b>65</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .</b>	<b>67</b>
<b>Anexos . .</b>	<b>69</b>
ANEXO N° 3 .	69
ANEXO N° 2 .	75
ANEXO N° 1 .	80
ANEXO N° 4 .	81

---

**DEDICATORIA**

*“A mi madre y a mi hijo que siempre me acompañaron y me dieron ánimos, mas que suficientes para lograr mis metas propuestas”*



## Palabras Clave

Empresa de Energía del Quindío; Servicios públicos domiciliarios; Decreto 3130 de 2003;





# INTRODUCCIÓN

***El presente trabajo hace una descripción general de la Empresa de Energía del Quindío, sus antecedentes históricos, su estado actual, su proyección socio-económica y su compromiso con la sociedad, así como el diagnóstico de los mayores problemas que enfrenta la Edeq S.A E.S.P., que es común en la mayoría de las empresas de servicios públicos domiciliarios colombianos, y son los relacionados con los deudores morosos***

Se pretende un acercamiento a la Gestión Social con el problema, y plantea alternativas para mejorar y solucionar las discrepancias con los usuarios, así como hacer una empresa viable con mejores resultados económicos y sociales para beneficio de todos los estamentos relacionados con los servicios públicos del departamento, puesto que la reciprocidad con los usuarios permite una mejor calidad de vida de los mismos, la estabilidad laboral de los funcionarios de la Empresa, el uso eficiente del servicio y una mayor cultura de pago.

En la medida en que se implante una cultura de pago, disminuye el consumo fraudulento del servicio de energía, haciéndolo más económico para toda la comunidad, puesto que las pérdidas son diferidas entre todos los que pagan el servicio de energía. La orientación y sensibilización para el uso del servicio, conlleva a una drástica disminución de pérdidas de energía, las cuales deben ser asumidas tanto por la empresa, como por los usuarios debidamente legalizados.

La propuesta consiste en ofrecer una atención integral a los usuarios, que les permita aliviar sus dificultades económicas y asumir una actitud responsable frente a la obligación de pagar. Estos pagos pueden realizarse a través de planes de financiación a largo plazo,

con mínimos intereses, que la empresa está dispuesta a ofrecer. Adicional a la sensibilización y educación que la Empresa debe hacer a los empleados para que brinden una mejor atención y además para que ofrezcan una explicación concreta a aquellos usuarios morosos, respecto al uso eficiente del servicio, derechos, deberes y cultura de pago.

# 1.RESEÑA HISTÓRICA

***“El 29 de julio de 1916 se dio al servicio la primera planta eléctrica; se había contratado en el año de 1915 por parte de la Compañía Eléctrica Industrial del Quindío”<sup>1</sup>***

## **1.1. HISTORIA DE LA EMPRESA DE ENERGÍA DEL QUINDÍO “EDEQ S.A. E.S.P”**

“La Sociedad EMPRESA DE ENERGÍA DEL QUINDIO “EDEQ S.A. E.S.P”, fue constituida por Escritura Pública 2.584 el 22 de diciembre de 1988, de la Notaría Segunda del Circuito de Armenia.

### **Parte 1**

#### **1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA**

##### **1.1. NOMBRE, NATURALEZA, DOMICILIO Y DURACION.**

La Empresa de Energía del Quindío **EDEQ S.A. E.S.P.**, surge como consecuencia indirecta de la expedición del Decreto 077 de 1987 por medio del cual, la Corporación Autónoma Regional del Quindío - CRQ - deja de prestar el servicio de energía en el

---

<sup>1</sup> Valencia Zapata, Alfonso, *Quindío Histórico, talleres Quingraficas, Armenia 1981, pag.373*

departamento y lo entregaría al Instituto Colombiano de Energía Eléctrica -ICEL- o a una de sus filiales de la que fuera socio.

Fue así, como durante 1988, se realizaron las gestiones pertinentes con las entidades municipales, regionales y nacionales que tenían que ver directa o indirectamente con la conformación de la sociedad filial del ICEL, y ésta se logró constituir finalmente mediante Escritura Pública No. 2584 otorgada en la Notaría Primera (1a) de Armenia, Quindío, el 22 de diciembre de 1988 e inscrita en la Cámara de Comercio de la misma ciudad, el 28 de diciembre de 1988, con registro 6044 del libro respectivo, como una entidad descentralizada indirecta, del orden nacional y sometida al régimen jurídico previsto para las empresas industriales y comerciales del Estado.

El capital autorizado inicial fue de \$20.000 millones y el capital suscrito a la fecha de cierre fue de \$6.904.305.571.00.

La **EDEQ S.A.** inició labores el 1 de enero de 1989, atendiendo el servicio de energía en todo el departamento con excepción de la zona urbana de Armenia.

Posteriormente se adelantaron las gestiones correspondientes para llevar a cabo el traspaso de la división eléctrica de Empresas Públicas de Armenia, EPA a partir del 1 de julio de 1989, con lo cual se amplió la prestación del servicio en todo el departamento, modificándose la composición accionaria en la que el ICEL pasó de aportar del 64% al 51% del total de las acciones.

La Empresa de Energía del Quindío EDEQ S.A. E.S.P., con domicilio en Armenia, ha presentado las siguientes reformas :

-El 19 de febrero de 1990 por Escritura Pública número 440.

-El 17 de agosto de 1995 mediante escritura pública número 1527.

-La última reforma llevada a cabo el 17 de abril de 1996, según consta en el Acta de Reforma número 12, en la que se declara lo siguiente:

***“Reforma de Estatutos y Recopilación en un solo texto según autorización de la Asamblea de Accionistas “, así:***

**Nombre.**

La sociedad se denomina **EMPRESA DE ENERGIA DEL QUINDIO S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.**, y comercialmente puede utilizar para todos los efectos la sigla “**EDEQ S.A. E.S.P.**”.

· Naturaleza jurídica.

La Empresa de Energía del Quindío, EDEQ S.A. E.S.P., es una sociedad anónima, clasificada legalmente como una Sociedad por Acciones de carácter mixto, de nacionalidad colombiana, del orden nacional, perteneciente al sector minero energético.

La Nación, entidades territoriales y entidades descentralizadas poseen más del cincuenta por ciento (50%) del capital social de la Sociedad, por tal motivo ella se somete al régimen previsto para las Empresas de Servicios Públicos Mixta y a las normas especiales que rigen las empresas del sector eléctrico.

· Domicilio

El domicilio principal de la sociedad es la ciudad de Armenia, Departamento del Quindío, República de Colombia, sin embargo, la sociedad puede operar, en igualdad de condiciones, en cualquier parte del país y desarrollar su objeto en el exterior sin necesidad de permiso adicional de las autoridades colombianas, con arreglo a lo señalado en el artículo 23 de la ley 142 de 1994.

· Duración

La duración de la sociedad es indefinida

**1.1.5. Objeto social**

Es la prestación del servicio de energía, para lo que podrá realizar las actividades previstas en la Ley 142 y 143 de 1994, entre otras las siguientes:

La compra y venta en bloque y distribución de energía eléctrica y otras fuentes de energía.

La construcción y explotación de centrales y/o plantas generadoras.

La construcción y adquisiciones de subestaciones y en general, de toda clase de elementos e instalaciones relacionadas con la compra y venta de energía eléctrica

La importación, producción, distribución, ensamble y venta de toda clase de elementos electromecánicos para el cumplimiento de su objeto social

Así mismo, en desarrollo del objeto social, se tendrán en cuenta las diferentes modalidades de competitividad y las normas de protección del medio ambiente.

**1.2. PRODUCTOS Y SERVICIOS**

La Empresa de Energía del Quindío S.A E.S.P presta los servicios de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica en el Departamento del Quindío.

En desarrollo de estas dos actividades entrega productos como:

Compras de energía en el mercado mayorista

Suministro de energía a usuarios regulados y no regulados

Remodelación de redes de distribución eléctrica

Reparación de daños en sus redes

Mantenimiento preventivo en redes

Servicios nuevos – conexión de nuevos clientes

Ventas de energía al alumbrado público de los municipios

Lectura de medidores a usuarios

Facturación del servicio

Atención reclamos por facturación

Cortes y reconexiones

Detección de fraudes y anomalías para recuperación de energía

### **1.3 ESTRUCTURA ORGANICA**

La Entidad está dirigida y administrada por la Asamblea de Accionistas, la Junta Directiva y el Gerente General quien es su representante legal. El Gerente General para el desarrollo de su gestión cuenta con el apoyo de ejecutivos al frente de cada dependencia. Los negocios básicos son la distribución y comercialización de energía eléctrica

### **2.LA ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA EMPRESA**

Asamblea de Accionistas

Revisor Fiscal

Junta Directiva

Gerente General

Gerente de Distribución

Gerente de Financiera Administrativa

Gerencia Comercial

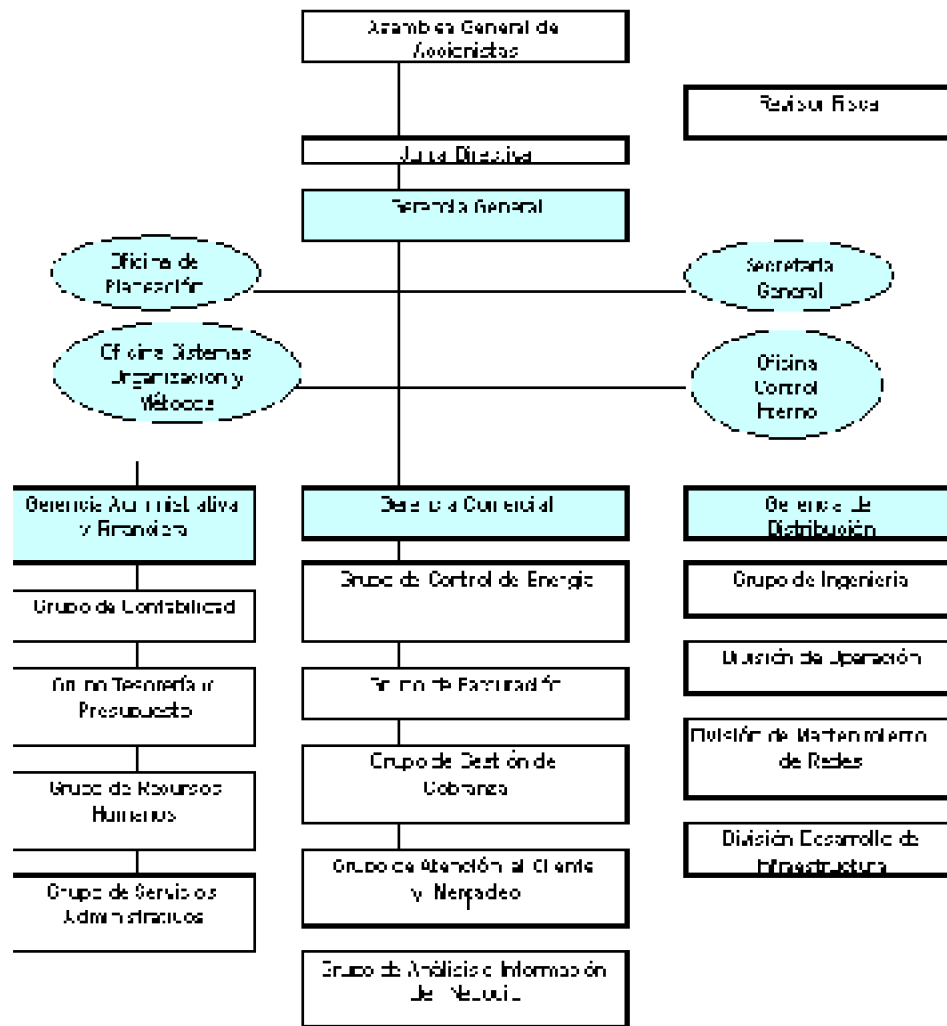
Secretaria General

Oficina de Control Interno

Oficina de Planeación

Oficina de Sistemas Organización y Métodos

Demás Jefes de área que propenden y fortalecen un ambiente de control para este tipo de empresas.



Grafica N°1 "ORGANIGRAMA"

## 1.2. COMPOSICIÓN ACCIONARIA

“La composición accionaria de la sociedad esta representada así:

Cuadro N° 1 DISTRIBUCIÓN ACCIONARIA EDEQ S.A. A OCTUBRE 31/03

**“ESTÍMULOS PARA RECUPERACIÓN DE DEUDORES MOROSOS EXCLUIDOS DEL SERVICIO DE LA EMPRESA DE ENERGÍA DEL QUINDÍO (EDEQ), UNA VISIÓN DESDE LA GERENCIA SOCIAL”**

<b>ACCIONISTAS</b>	<b>%</b>	<b>CAPITAL SUSCRITO</b>
Nación República de Colombia	22,84%	9.797.228.700,00
Empresas Públicas de Armenia	8,71%	3.735.979.000,00
Departamento del Quindío	6,22%	2.668.870.900,00
Municipio de Calarcá	1,16%	496.053.400,00
Municipio de Montenegro	0,76%	325.039.800,00
Municipio de Quimbaya	0,79%	341.052.300,00
Municipio de Circasia	0,33%	140.765.100,00
Municipio de La Tebaida	0,41%	175.576.600,00
Municipio de Génova	0,41%	174.348.100,00
Municipio de Buenavista	0,28%	122.438.300,00
Municipio de Córdoba	0,26%	110.536.800,00
Municipio de Salento	0,16%	69.732.300,00
Municipio de Pijao	0,45%	191.612.600,00
Municipio de Filandia	0,33%	143.624.900,00
Comité Departamental de Cafeteros	0,39%	165.906.100,00
E.P.M. Inversiones	31,17%	13.368.151.900,00
Empresas Públicas de Medellín	25,13%	10.780.767.700,00
IPSE	0,15%	63.954.300,00
Municipio de Armenia	0,05%	21.930.700,00
<b>TOTALES</b>	<b>100,00%</b>	<b>42.893.569.500,00</b>
El Valor Nominal de la Acción es de \$100.00 cada una.		

EDEQ S.A. ESP es una sociedad por acciones mixta, que por ser prestadora de servicios públicos se rige por la Ley 142 de 1994 y lo no comprendido en ella por el Código del Comercio en lo referente a las sociedades anónimas. Básquetbol

El domicilio de la empresa es la ciudad de Armenia, pudiendo establecer sucursales o agencias en cualquier lugar del territorio departamental.

De igual forma, la empresa puede operar en igualdad de condiciones en cualquier parte del país y desarrollar el objeto social antes mencionado en el exterior, sin necesidad de permiso adicional de las autoridades colombianas, con arreglo a lo señalado por el Artículo 23 de la Ley 143 de 1994.

#### · FILOSOFÍA

Para la Empresa de energía del Quindío el principio fundamental de cualquiera de sus actividades es la prestación de servicio a sus clientes, el cual debe ser eficiente, rápido y oportuno.

En nuestra empresa el alma y corazón son todos los usuarios y clientes que día a día están esperando contar con el mejor servicio de energía, para el desarrollo normal de sus actividades, y el mejoramiento de su calidad de vida, por eso es hacia ellos donde se dirigen todas las fuerzas y objetivos de la EDEQ, la cual siempre estará en busca del bienestar, comodidad y desarrollo de la gente del departamento.



- **MISION DE LA EDEQ S.A. ESP**

Propiciar el desarrollo económico y social de la región mediante la prestación de un excelente servicio de energía aplicando una tecnología apropiada

- **VISION DE LA EDEQ S.A. ESP**

Ser reconocida a nivel nacional como empresa modelo por la calidad y eficiencia en la prestación del servicio, por la contribución al desarrollo económico en sus áreas de operación y por el retorno que ofrece a los inversionistas

- **DECALOGO DE VALORES EMPRESARIALES**

Los valores empresariales, como fundamentos éticos que determinan la forma de actuar de las personas en la organización, son esenciales en la formación de la cultura organizacional, la cual, alineada hacia el logro de objetivos comunes, hace que se produzcan resultados extraordinarios.

Es un anhelo de La Empresa de Energía del Quindío, lograr que su talento humano se comprometa con el ejercicio de los valores que se declaran en este decálogo.

La EDEQ S.A. declara los siguientes valores, los cuales identifican el sentir de sus individuos y se convertirán en la guía principal para la definición de todas sus actuaciones.

- Respeto
- Integridad
- Transparencia
- Compromiso
- Ecuanimidad y Reflexión
- Cumplimiento
- Vocación de Servicio
- Veracidad
- Responsabilidad
- Innovación

### **1. Respeto**

Consideramos el Respeto como el valor supremo que regirá las relaciones entre la organización y sus grupos de interés: los clientes, los dueños, los trabajadores, los proveedores y la comunidad. La dignidad de las personas prevalece sobre cualquier consideración de estatus, raza o condición social.

### **2. Integridad**

Queremos individuos probos que rijan sus actuaciones por principios de honestidad, dignidad, rectitud y ética.

### **3. Transparencia**

Entendemos que todas las actuaciones de nuestra organización deben generar credibilidad y ser confiables. Respetamos el carácter público de nuestras actuaciones y la cabalidad en los informes que se rinden ante los entes de regulación y control, así como la información que requieren sus grupos de interés.

### **4. Compromiso**

Asumimos la lealtad con las obligaciones y deberes que contrae la organización, con sus objetivos y metas, en forma decidida y constante para cumplir con sus dueños, clientes, trabajadores, proveedores y la sociedad.

### **5. Ecuanimidad y Reflexión**

La práctica de otros valores nos llevará a actuar pensando en que todas las partes deben ganar. Nuestras diferencias con quien resulten se dirimen por este principio, la conciliación y el buen trato con clientes, proveedores y competidores son pilar para fortalecer nuestro negocio. Aceptamos la crítica en forma constructiva, como oportunidad para mejorar nuestras actuaciones

### **6. Cumplimiento**

Rescatamos el valor de la palabra, nuestros productos y servicios deben ser los correctos y a tiempo.

### **7. Vocación de Servicio**

Los clientes nos motivan para ser mejores cada día. Nuestros esfuerzos se dirigen a entender las razones del cliente, a promover su integración con la empresa y la retroalimentación mutua. Más que una relación comercial, vemos en nuestros clientes una parte de la compañía, un amigo con quien debemos ser leales y hacer sentir a gusto con nuestros productos y servicios.

### **8. Veracidad**

Entendemos el valor de la verdad como elemento generador de credibilidad y lealtad en todas nuestras relaciones. Propendemos por ser fieles intérpretes de la verdad y transmitirla con oportunidad como factor de crecimiento intelectual, moral y espiritual.

### **9. Responsabilidad:**

Reconocemos el valor de la verdad como elemento de productividad.

Entendemos que nuestras decisiones tienen consecuencias, por lo cual todos nuestros actos se desarrollan buscando el mínimo impacto negativo para los afectados. Debemos tomar las decisiones justas y a tiempo, siempre en pro del futuro de la compañía, el bienestar de los trabajadores, cuidar el patrimonio de los dueños y la relación con los proveedores y con la sociedad.

### **10. Innovación**

El principal factor de desarrollo de la compañía está en el fomento de la creatividad de nuestro talento humano para materializarse en procesos y productos nuevos que mejoren la competitividad empresarial.”<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Informe Oficina de Planeación Edeq, Julio – 2004



## 3.RELACIONES EN GENERAL CON LA COMUNIDAD

### **“Atención de la subnormalidad**

Dentro del marco general de la normatividad para atender la subnormalidad, la empresa contempla determinadas líneas de acción a emprender, como la identificación de las áreas de menor desarrollo rural, zonas no interconectadas y los barrios subnormales, sobre las cuales se deben crear planes especiales de normalización, tomando como referencia el Plan de Habilitación de Viviendas, Plan de Pérdidas y Plan de Calidad que tiene contemplados la empresa.

En estos planes es importante la participación de los municipios y el apoyo que las alcaldías deben dar en cuanto a la apropiación de recursos para la rehabilitación de estas zonas y el apoyo a la empresa para garantizar la adecuada facturación del servicio.

#### Relaciones con los clientes

La EDEQ S.A. ESP atiende un mercado de 137,070 clientes, los cuales son mayoritariamente residenciales, de hecho, el 90% del mercado corresponde a este sector contando con 123,142 suscriptores. En el año 2002 fueron incorporados a nuestro mercado un total de 2,587 clientes nuevos que representan un crecimiento de 1.95%.

#### Relaciones con la comunidad

La EDEQ S.A. ESP, brinda espacios de participación ciudadana a través de los cuales se

mantiene relación directa con la comunidad y se propicia el mejoramiento en la prestación del servicio y la calidad de vida de las personas en su área de operación. Con las Juntas de Acción Comunal de cada barrio, se realizan reuniones e forma permanente, en donde se exponen temas de interés para las partes como: interpretación de la factura, uso racional de energía, deberes y derechos del usuario, mecanismos de financiación, procesos de normalización del servicio y aquellos que la misma comunidad libremente exprese. La empresa tiene a disposición de la comunidad en general mecanismos como:

Comités de desarrollo y control social.

Comunicación permanente con las Personerías Municipales.

Página WEB: [www.edeq.com.co](http://www.edeq.com.co)

Comunicación disponible con las Veedurías Ciudadanas.

Se tiene fijado un buzón de sugerencias en cada oficina de Atención al cliente.

Participación activa por parte de la empresa en actividades cívicas por parte de las alcaldías o de la gobernación.

Gestión Social para la normalización del servicio.

Línea gratuita 018000963803.

Línea 115.

Correo Electrónico: [edeq@edeq.com.co](mailto:edeq@edeq.com.co)

Oficinas seccionales en todos los municipios del departamento.

## COBERTURA DEL SERVICIO - 2003

Municipios	Población Total	Suscriptores Residenciales	Población con servicio	Cobertura Total
Amenia	311 000	68,176	310,828	99.94%
Euenavista	5 650	611	5,632	99.69%
Calarcá	79 719	17,177	79,667	99.93%
Circasia	27 848	6,300	27,815	99.88%
Córdoba	7 533	1,156	7,419	98.48%
Filandia	14 000	2,704	14,702	99.14%
Genova	12 374	2,002	12,112	97.89%
La Tebaida	29 302	6,754	29,275	99.91%
Montenegro	43 432	8,008	43,168	99.63%
Pijao	10 038	1,320	9,904	98.66%
Quimbaya	42 248	7,173	42,213	99.92%
Salento	9 174	1,563	9,171	99.86%
<b>Total</b>	<b>563,218</b>	<b>122,974</b>	<b>562,327</b>	<b>99.44%</b>

Cuadro N° 2

La cobertura del servicio se encuentra en 99.44%, lo que significa una población atendida cercana a los 600,000 habitantes. Informe junio de 2003.

**“ESTÍMULOS PARA RECUPERACIÓN DE DEUDORES MOROSOS EXCLUIDOS DEL SERVICIO DE LA EMPRESA DE ENERGÍA DEL QUINDÍO (EDEQ), UNA VISIÓN DESDE LA GERENCIA SOCIAL”**

**CONSUMO HOGARES 2003**

MUNICIPIO	CONSUMO MWL	CLIENTES DIC-02	CLIENTES DIC-03	CONSUMO MEDIO/año
Armenia	100,743.278	66,806	68,201	1637
Buenavista	835.101	600	618	1351
Cajamarca	21,450.768	15,258	15,278	1410
Circasia	9,415.956	6,118	6,203	1434
Córdoba	1,137.091	1,148	1,164	917
Flandia	4,008.159	2,877	2,985	1343
Genova	2,054.394	1,588	2,111	1022
La Tebalda	9,207.878	6,643	6,793	1355
Montenegro	1,657.879	7,548	7,544	1457
Piñón	1,430.040	1,311	1,297	1026
Salamanca	1,101.016	7,170	7,005	1636
Salento	2,202.016	1,217	1,000	1030
Sarcoboro*	1,214.438	-	1,204	984
TULUPL	136,407.921	120,762	123,142	1514

\* Corregimiento de municipio de Córdoba

**Cuadro N° 3**

**Relaciones con el Sector Público**

Para la EDEQ S.A. ESP es importante mantener las mejores relaciones con las instituciones de gobierno y las demás empresas del sector. Para ello sostiene permanente comunicación con las administraciones municipales en su área de operación con quienes se realizan convenios para el desarrollo de infraestructura en sectores deprimidos, asesoría en la presentación de sus proyectos a otras instancias de gobierno y hace presencia institucional activa en los diferentes eventos culturales y comunitarios que desde esta instancia se programan. Igualmente la empresa participa activamente en las diversas actividades sectoriales y gremiales.

**Relaciones Internas**

La EDEQ S.A. ESP cuenta con un grupo humano activo compuesto por 214 trabajadores de planta, a los que se suman los trabajadores temporales, los aprendices del SENA y practicantes universitarios.

**Planta de Personal**

El total de la planta de personal de la empresa se encuentra compuesta por 237 cargos de los cuales hay 214 trabajadores activos, que se componen de un total de 65 mujeres y 149 hombres, distribuidos en las diferentes áreas como se muestra en la tabla siguiente:



### 3.RELACIONES EN GENERAL CON LA COMUNIDAD

PLANTA DE PERSONAL 2003

AREA	HOMBRES		MUJERES	
	Nu	%	Nu	%
Gerencia y Staff	12	52.2%	11	47.8%
Región de Distribución	74	75.7%	24	24.3%
Región de Comercialización	27	50.0%	27	50.0%
Área Administrativa y Financiera	14	40.0%	21	60.0%
Empresa	112	29.2%	265	30.7%

Cuadro N°4

#### Seguridad y Salud Ocupacional

En el año 2003, la empresa ha revisado su política de Seguridad y Salud Ocupacional quedando en los siguientes términos:

#### POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL DE LA EMPRESA DE ENERGÍA DEL QUINDÍO

Para la Empresa de Energía del Quindío S.A. E.S.P es factor primordial la preservación integral de la seguridad y la salud de los empleados y sus partes interesadas. Para ello velará por el cumplimiento de los requisitos legales de salud ocupacional vigentes y otros que la organización determine.

Para garantizar el cumplimiento de sus objetivos en Seguridad y Salud Ocupacional, la alta dirección y el resto de la organización se comprometen con el mejoramiento continuo, proporcionando oportunamente los recursos para la administración de los riesgos propios de su actividad identificados y valorados en el Panorama General de Riesgos, con énfasis en el riesgo eléctrico por ser este el de mayor impacto de acuerdo.



## 4.LA ENERGÍA Y SUS NEGOCIOS

Generación, Transmisión, Distribución y Comercialización . La EDEQ, se ocupa solo de los dos últimos negocios.

### Productos y Servicios

La Empresa de Energía del Quindío S.A. E.S.P presta los servicios de Distribución y Comercialización de Energía eléctrica en el Departamento del Quindío.

La EDEQ S.A. ESP, es una empresa de servicios públicos que presta el servicio de energía eléctrica, teniendo como área de operación el Departamento del Quindío, en el que atiende una población aproximada de 600,000 habitantes.

Su infraestructura de prestación del servicio está compuesta por 3 subestaciones de potencia en el nivel 115/33 KV y 33/13.2; 12 subestaciones en el nivel 33/13.2 KV; una red de subtransmisión que opera a 33 KV, una red distribución primaria a 13.2 KV y una red de distribución domiciliaria que opera a 120/208 voltios en sistema trifásico y 120/240 voltios en el sistema monofásico. A través de esta infraestructura se brinda una cobertura cercana al 100% en todo el departamento.

En desarrollo de estas dos actividades entrega productos como:

Compras de energía en el mercado mayorista.

Suministro de energía a usuarios regulados y no regulados.

Remodelación de redes de distribución eléctrica.

**“ESTÍMULOS PARA RECUPERACIÓN DE DEUDORES MOROSOS EXCLUIDOS DEL SERVICIO DE LA EMPRESA DE ENERGÍA DEL QUINDÍO (EDEQ), UNA VISIÓN DESDE LA GERENCIA SOCIAL”**

Reparación de daños en sus redes.

Mantenimiento preventivo en redes.

Servicios nuevos – conexión de nuevos clientes.

Ventas de energía al alumbrado público de los municipios.

Lectura de medidores a usuarios.

Facturación del servicio.

Atención reclamos por facturación.

Cortes y reconexiones.

Detección de fraudes y anomalías para recuperación de energía.

En cumplimiento de su misión empresarial, la EDEQ S.A. ESP es motor de desarrollo del departamento para lo cual considera primordial establecer relaciones de mutuo beneficio con sus grupos de interés.

La Distribución se muestra en los siguientes gráficos:

**Cuadro N°5 COSTO UNITARIO DE PRESTACION DEL SERVICIO A USUARIOS REGULADOS (CU - \$/Kwh)**

<b>NIVEL 1</b>	<b>\$163.91</b>
NIVEL 2	\$132.04
NIVEL 3	\$118.54

**Cuadro N° 6 A. TARIFAS SECTOR RESIDENCIAL**

<b>ESTRATO SOCIOECONÓMICO</b>	<b>RANGOS DE CONSUMO</b>	<b>TODO CONSUMO</b>	<b>ÁREAS COMUNES</b>	<b>CARGO FIJO</b>	<b>ALUMBRADO PÚBLICO</b>
ESTRATO 1		\$0	\$163.91	\$0	\$1663.87
ESTRATO 2		\$0	\$163.91	\$0	\$2.450.80
ESTRATO 3		\$0	\$163.91	\$0	\$3.188.38
ESTRATO 4		\$163.91	\$163.91	\$0	\$5.090.43
ESTRATO 5		\$196.69	\$196.69	\$0	\$6.864.73
ESTRATO 6		\$196.69	\$196.69	\$0	\$8.379.02
NO RESIDENCIAL		\$0	\$0	\$0	\$8.379.02

**B. TARIFAS SECTOR NO RESIDENCIAL**

**Cuadro N° 7 B.1 INDUSTRIAL**

<b>TARIFA</b>	<b>NIVEL 1</b>	<b>NIVEL 2</b>	<b>NIVEL 3</b>
MONOMIA	\$196.69	\$158.45	\$142.25

**Cuadro N° 8 B.2 PROVISIONAL**

---

TARIFA	NIVEL 1
MONOMIA	\$196.69

Cuadro N° 9 B.3 COMERCIAL

TARIFA	NIVEL 1	NIVEL 2
MONOMIA	\$196.69	\$158.45

Cuadro N° 10 B.4 OFICIAL

TARIFA	NIVEL 1	NIVEL 2
MONOMIA	\$163.91	\$132.04



## 5.NORMATIVIDAD Q1UE RIGE A LA EDEQ S.A. E.S.P.

Las empresas de energía, así como las demás empresas de servicios públicos domiciliarios, se rigen por la siguiente normatividad:

- Ley 142 de 1994:  
“Régimen de los servicios públicos domiciliarios”.
- Decreto 548 de 1995:  
“Funciones de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios”
- Decreto 549 de 1995:  
“Planta de personal de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios”
- Ley 286 de 1996:  
“Modificatoria de las leyes 142 y 143 de 1994”  
Resolución 092 de 4 de abril de 1995:  
“Reglamentación de las entidades que prestan servicios públicos domiciliarios”  
Resolución 127 del 8 de mayo de 1995:

“Procedimiento para el trámite de los recursos ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios”

Acuerdo No. 353 del 29 de abril de 2002 de la EDEQ S.A. E.S.P.

Además de lo anterior, la EDEQ S.A. ESP se rige por el “Contrato de Servicios Públicos”, el cual en cierta manera constituye un resumen de toda la regulación relacionada con la prestación del servicio a los usuarios. En el momento de legalización del servicio, este contrato se le entrega a todos los usuarios, para que se convierta en un manual que le permita conocer plenamente sus deberes y derechos frente a la utilización del servicio de energía, prestado por la EDEQ.

## **5.1.NORMATIVIDAD SOBRE DEUDORES MOROSOS**

La Empresa de Energía, como todas las empresas de servicios públicos domiciliarios, está facultada por la ley para aplicar a los usuarios morosos en el pago del servicio, sanciones e intereses de mora a una tasa igual a la máxima legal autorizada por la Superintendencia Bancaria; y las empresas comercializadoras de energía están facultadas para exigir una garantía real de pago expedida por una entidad financiera, bancaria o aseguradora, a los usuarios del servicio que presentan una cartera morosa considerable y que afecta la estabilidad financiera de la entidad.

El artículo 96 de la ley 142 de 1994 faculta a las empresas para cobrar intereses de mora, por no pago del servicio, para lo cual deberá efectuarse la liquidación señalada en la Ley 45 de 1990, que regula esta materia, y no en la Ley 40 de 1990, como se transcribió equivocadamente en la misma disposición. El cobro de los intereses de mora no excluye la aplicación de otras medidas de policía administrativa consagradas en la Ley 142, tal como *la suspensión y corte del servicio*, a título de ejemplo. Esta posibilidad debe quedar claramente estipulada en el Contrato de Condiciones Uniformes. (Ofic. MMECREG - 1393; 95/09/27).

El artículo 147, inciso final, de la Ley 142, consagra que en los contratos de condiciones uniformes podrá preverse la obligación para el suscriptor o usuario de garantizar con un título valor, cualquiera de los regulados por el Código de Comercio, el pago de las facturas por concepto de suministro del servicio. La empresa decidirá cuál es el título valor que podrá exigir a sus usuarios, y así debe estipularse en el contrato respectivo. (Ofic. MMECREG - 1393; 95/09/27).

El Contrato de Servicios Públicos se rige por las disposiciones contenidas en las leyes 142 y 143 de 1994, por las condiciones especiales que se pacten por los usuarios, por las condiciones uniformes que señalen las mismas empresas, y por las normas del Código de Comercio y del Código Civil, tal como se dispone en el artículo 132 de la Ley 142. La normatividad aplicable a dicho contrato establece que en el caso en que se presente incumplimiento en el pago de sumas de dinero, se causarán intereses moratorios, como una recuperación del costo financiero del dinero no cancelado en la oportunidad debida. En forma expresa, el Artículo 96 de la misma Ley 142, señala que:



" En caso de mora de los usuarios en el pago de los servicios, podrán aplicarse intereses de mora sobre los saldos insolutos, capitalizando los intereses, conforme a lo dispuesto en la Ley 40 de 1990". La norma transcrita faculta a las empresas para el cobro de dichos intereses de mora, para lo cual deberá efectuarse la liquidación señalada en la Ley 45 de 1990, que regula esta materia, y no en la Ley 40 de 1990, como se transcribió equivocadamente en la misma disposición.

Debe señalarse que estas medidas de apremio y coerción de carácter legal, como es el cobro de los intereses de mora, no excluyen la aplicación de otras medidas de policía administrativa consagradas en la Ley 142, tal como la suspensión y corte del servicio, a título de ejemplo. Esta posibilidad debe quedar claramente estipulada en el contrato de condiciones uniformes.

Por principio, las personas prestadoras de servicios públicos están facultadas para exigir garantías que preserven el cumplimiento en el pago de los servicios prestados dentro del plazo señalado en el contrato de condiciones uniformes. Para ello, gozan de autonomía para regular los términos y condiciones en que deberán constituirse dichas garantías, teniendo en cuenta las características del servicio. Tales garantías deben entenderse como una de las medidas que deben tomar los administradores de dichas empresas en procura de salvaguardar los propios intereses patrimoniales. En este orden de ideas, la empresa deberá adoptar los mecanismos que le garanticen eficiencia en el manejo y administración de su cartera, así como en la recuperación de la misma.

Igualmente, el Artículo 147, inciso final, de la Ley 142, consagra que en los contratos de condiciones uniformes podrá preverse la obligación para el suscriptor o usuario de garantizar con un título valor, cualquiera de los regulados por el Código de Comercio, el pago de las facturas por concepto de suministro del servicio. La empresa decidirá cuál es el título valor que podrá exigir a sus usuarios, y así debe estipularse en el contrato respectivo.

El Artículo 140 de la Ley 142 "**Suspensión por incumplimiento**", establece que el incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio, en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:

La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de 3 periodos de la facturación,...

El Artículo 141 de la Ley 142 "**Incumplimiento, Terminación y Corte del Servicio**", establece que el incumplimiento del contrato por un periodo de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros, permite a la empresa tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio. En las condiciones uniformes se precisarán las causales de incumplimiento que dan lugar a tener por resuelto el contrato...

El Artículo 142 de la Ley 142 "**Restablecimiento del servicio**", establece que para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato...

**“LEY 820 DE 2003**

... Artículo 13. OBLIGACIÓN GENERAL. En las viviendas compartidas y en las pensiones, será de obligatorio cumplimiento para sus habitantes el reglamento que sobre mantenimiento, conservación, uso y orden interno expida el gobierno nacional, y el de las normas complementarias que adopte la respectiva asociación de vecinos, coarrendatarios o copropietarios, así como los Códigos de Policía.

Artículo 14. EXIGIBILIDAD. Las obligaciones de pagar sumas en dinero a cargo de cualquiera de las partes serán exigibles ejecutivamente con base en el contrato de arrendamiento y de conformidad con lo dispuesto en los Códigos Civil y de Procedimiento Civil. En cuanto a las deudas a cargo del arrendatario por concepto de servicios públicos domiciliarios o expensas comunes dejadas de pagar, el arrendador podrá repetir lo pagado contra el arrendatario por la vía ejecutiva mediante la presentación de las facturas, comprobantes o recibos de las correspondientes empresas debidamente canceladas y la manifestación que haga el demandante bajo la gravedad del juramento de que dichas facturas fueron canceladas por él, la cual se entenderá prestada con la presentación de la demanda.

Artículo 15. REGLAS SOBRE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y OTROS. Cuando un inmueble sea entregado en arriendo, a través de contrato verbal o escrito, y el pago de los servicios públicos corresponda al arrendatario, se deberá proceder de la siguiente manera, con la finalidad de que el inmueble entregado a título de arrendamiento no quede afecto al pago de los servicios públicos domiciliarios.

1. Al momento de la celebración del contrato, el arrendador podrá exigir al arrendatario la prestación de garantías o fianzas con el fin de garantizar a cada empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios el pago de las facturas correspondientes.

La garantía o depósito, en ningún caso, podrá exceder el valor de los servicios públicos correspondientes al cargo fijo, al cargo por aportes de conexión y al cargo por unidad de consumo, correspondiente a dos (2) periodos consecutivos de facturación, de conformidad con lo establecido en el artículo 18 de la Ley 689 de 2001.

El cargo fijo por unidad de consumo se establecerá por el promedio de los tres (3) últimos periodos de facturación, aumentado en un cincuenta por ciento (50%).

2. Prestadas las garantías o depósitos a favor de la respectiva empresa de servicios públicos domiciliarios, el arrendador denunciará ante la respectiva empresa, la existencia del contrato de arrendamiento y remitirá las garantías o depósitos constituidos.

El arrendador no será responsable y su inmueble dejará de estar afecto al pago de los servicios públicos, a partir del vencimiento del periodo de facturación correspondiente a aquél en el que se efectúa la denuncia del contrato y se remitan las garantías o depósitos constituidos.

3. El arrendador podrá abstenerse de cumplir las obligaciones derivadas del contrato de arrendamiento hasta tanto el arrendatario no le haga entrega de las garantías o fianzas constituidas. El arrendador podrá dar por terminado de pleno derecho el contrato de arrendamiento, si el arrendatario no cumple con esta obligación dentro de un plazo de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de celebración del contrato.

4. Una vez notificada la empresa y acaecido el vencimiento del periodo de facturación, la responsabilidad sobre el pago de los servicios públicos recaerá única y exclusivamente en el arrendatario. En caso de no pago, la empresa de servicios públicos domiciliarios podrá hacer exigibles las garantías o depósitos constituidos, y si éstas no fueren suficientes, podrá ejercer las acciones a que hubiere lugar contra el arrendatario.

5. En cualquier momento de ejecución del contrato de arrendamiento o la terminación del mismo, el arrendador, propietario, arrendatario o poseedor del inmueble podrá solicitar a la empresa de servicios públicos domiciliarios, la reconexión de los servicios en el evento en que hayan sido suspendidos. A partir de este momento, quien lo solicite asumirá la obligación de pagar el servicio y el inmueble quedará afecto para tales fines, en el caso que lo solicite el arrendador o propietario.

La existencia de facturas no canceladas por la prestación de servicios públicos durante el término de denuncia del contrato de arrendamiento, no podrán, en ningún caso, ser motivo para que la empresa se niegue a la reconexión, cuando dicha reconexión sea solicitada en los términos del inciso anterior.

6. Cuando las empresas de servicios públicos domiciliarios instalen un nuevo servicio a un inmueble, el valor del mismo será responsabilidad exclusiva de quien solicite el servicio.

Para garantizar su pago, la empresa de servicios públicos podrá exigir directamente las garantías previstas en este artículo, a menos que el solicitante sea el mismo propietario o poseedor del inmueble, evento en el cual el inmueble quedará afecto al pago. En este caso, la empresa de servicios públicos determinará la cuantía y la forma de dichas garantías o depósitos de conformidad con la reglamentación expedida en los términos del parágrafo 1° de este artículo.

PARÁGRAFO 1° Dentro de los tres (3) meses siguientes a la promulgación de la presente ley, el Gobierno Nacional reglamentará lo relacionado con los formatos para la denuncia del arriendo y su terminación, la prestación de garantías o depósitos, el procedimiento correspondiente y las sanciones por el incumplimiento de lo establecido en este artículo.

PARÁGRAFO 2° La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios velará por el cumplimiento de lo anterior.

PARÁGRAFO 3° Las reglas sobre los servicios públicos establecidas en este artículo entrarán en vigencia en el término de un (1) año, contado a partir de la promulgación de la presente ley, con el fin de que las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios realicen los ajustes de carácter técnico y las inversiones a que hubiere lugar...”<sup>3</sup>

**“MINISTERIO DE AMBIENTE, VIVIENDA Y DESARROLLO TERRITORIAL**

**DECRETO 3130 DE 2003**

(NOVIEMBRE 4)

---

<sup>3</sup> Ley 820 de 2003

Por medio de la cual se reglamenta el Artículo 15 de la Ley 820 de 2003.

El Presidente de la República de Colombia, en ejercicio de las facultades constitucionales y legales, en especial de las consagradas en el numeral 11 del artículo 189 de la Constitución Política y en desarrollo de lo previsto en el artículo 15 de la Ley 820 de 2003.

DECRETA:

Artículo 1º. **Ámbito de aplicación.** El presente decreto será aplicable a los contratos celebrados para el arrendamiento de vivienda urbana, de conformidad con la Ley 820 de 2003. Así mismo se aplicará a los contratos de arrendamiento de vivienda urbana celebrados en vigencia la Ley 56 de 1985, si las partes del contrato de común acuerdo se acogen a los términos de la Ley 820 de 2003.

Artículo 2º **Pago de los servicios públicos domiciliarios.** Cuando un inmueble sea entregado en arrendamiento, mediante contrato verbal o escrito, y el pago de los servicios públicos corresponda al arrendatario, el arrendador del inmueble podrá mantener la solidaridad en los términos establecidos en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001 o atender el procedimiento señalado en el presente Decreto, caso en el cual no será responsable solidariamente en el pago de los servicios públicos domiciliarios y el inmueble no quedará afecto al pago de los mismos.

Artículo 3º **Clases de garantías.** Para efectos de la aplicación del numeral 1 del artículo 15 de la Ley 820 de 2003, se considerarán como garantías o fianzas las siguientes: depósitos de dinero a favor de las Entidades o Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios, garantías constituidas u otorgadas ante Instituciones Financieras o Fiduciarias, póliza de seguros, fiador, endoso de títulos y/o garantías, fiducia y encargo fiduciario, así como cualquiera otra que conforme a la ley cumpla con dicha finalidad.

Artículo 4º **Depósito en dinero a favor de la entidad o empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios.** Para la constitución de depósitos en dinero a favor de la entidad o empresa de servicios públicos domiciliarios, se seguirá el siguiente procedimiento:

El arrendador y/o el arrendatario depositaran ante la institución financiera señalada por la entidad o empresa de servicios públicos domiciliarios, a su favor, y a título de depósito una suma igual al valor de la garantía señalada en el artículo 6º de este decreto.

Denunciada la terminación del contrato por parte del arrendador y/o el arrendatario, la institución financiera, previa autorización escrita de la empresa prestadora de servicios públicos, devolverá al depositante dentro de los 20 días hábiles siguientes las sumas de dinero depositadas, de las cuales podrá descontar el valor de los servicios prestados hasta la fecha del denuncia de terminación.

La entidad o empresa de servicios públicos domiciliarios podrá pagarse contra el depósito constituido las facturas no canceladas.

Parágrafo: Los dineros entregados en depósito, junto con sus rendimientos, serán de propiedad del constituyente y en consecuencia a la terminación del contrato inicial o de cualquiera de sus prorrogas, serán reembolsados a este.

Artículo 5°. Denuncio del contrato de arrendamiento. El arrendador y/o el arrendatario deberá informar a las Entidades o empresas de servicios públicos domiciliarios, a través del formato previsto en el presente Decreto y con la información mínima exigida en el artículo 8°, de la existencia o terminación del contrato de arrendamiento.

Parágrafo 1°. Si el arrendador incumple con su obligación de denunciar la existencia o terminación del contrato de arrendamiento, el propietario o poseedor será solidario en los términos establecidos por el artículo 30 Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001.

Artículo 6°. Valor de la garantía o depósito. El valor de la garantía o depósito no podrá exceder dos veces el valor del cargo fijo más dos veces el valor por consumo promedio del servicio por estrato en un periodo de facturación. El cálculo del valor promedio de consumo por estrato en un periodo de facturación se realizará utilizando el consumo promedio del estrato al cual pertenece el inmueble a ser arrendado en los tres últimos periodos de facturación, aumentando en un cincuenta por ciento (50%).

Las entidades o empresas de servicios públicos domiciliarios suministrarán esa información y la divulgarán periódicamente.

**Parágrafo 1°.** Si el promedio de consumo del arrendador fuere superior al promedio del estrato, la entidad o empresa puede ajustar hasta una vez al año el valor del depósito o la garantía de acuerdo con los promedios de consumo del arrendatario, considerando los tres últimos periodos de facturación del mismo.

**Parágrafo 2°.** Los ajustes a las garantías o depósitos previstos en el parágrafo 1° del presente artículo son a cargo del arrendatario. El arrendatario, previa notificación por parte de la entidad o empresa de servicios públicos domiciliarios, deberá modificar la garantía o depósito.

**Parágrafo 3°.** En el caso de las entidades o empresas prestadoras del servicio de telecomunicaciones se tendrá en cuenta el cargo por unidad de consumo, el cual se determinará incluyendo el promedio de todos los servicios telefónicos tomados de que trata la Ley 142 de 1994.

**Artículo 7°.** De las otras garantías. Las garantías constituidas tendrán como mínimo una vigencia igual al plazo del contrato de arrendamiento. Vencido el término inicial en caso de ser renovado, el arrendatario deberá renovar también la garantía, de conformidad con lo señalado en este decreto.

**Parágrafo 1°.** Una vez recibida la documentación respectiva, las Entidades o Empresas de Servicios Públicos domiciliarios tendrán un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la radicación del formato en la entidad o empresa correspondiente, para aceptarla. Si la garantía presentada ha sido expedida por instituciones vigiladas por la Superintendencia Bancaria y cumplieren con los requisitos de los artículos 822 y siguientes del Código de Comercio, serán de obligatoria aceptación por parte de las Entidades o Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios.

En el evento de que la entidad o empresa no acepte la garantía remitida, deberá informarlo especificando las causas al arrendador y al arrendatario para que realice los ajustes necesarios. En este caso se iniciarán nuevamente los términos señalados en el

inciso anterior.

Artículo 8°. Formatos para la denuncia del arriendo y su terminación. Las entidades o empresas de servicios públicos domiciliarios elaborarán y entregarán, a los usuarios que lo requieran, los formatos para la denuncia del contrato de arrendamiento y de su terminación.

En todo caso el formato de denuncia deberá contener como mínimo:

Nombre, dirección e identificación del arrendador.

Identificación del inmueble con dirección, matrícula inmobiliaria y cédula catastral cuando aplique.

Nombre, dirección e identificación del o los arrendatarios.

Fecha de iniciación y la de terminación del contrato de arrendamiento.

Clase y tipo de garantía.

Entidad que expide la garantía.

Vigencia de la garantía.

Anexos: Comprobante del depósito u original de la garantía.

Dicho formulario deber ser suscrito por el arrendador y arrendatario, bajo la gravedad de juramento, el cual se entenderá prestado con la firma del mismo.

Artículo 9°. Solicitud de nuevos servicios. En el evento en que el arrendatario solicite a las entidades o empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios un nuevo servicio adicional a los básicos, se dará aplicación a lo establecido en el numeral sexto (6°) del artículo 15 de la Ley 820 de 2003. El arrendatario podrá en cualquier momento requerir la cancelación o suspensión del servicio adicional solicitado por él mismo, caso en el cual le será devuelta la garantía o depósito a que haya lugar, sin que necesariamente medie la terminación del contrato de arrendamiento.

Artículo 10°. Vigencia. El presente decreto rige a partir del diez 10 de julio de 2004.

Publíquese y cúmplase.

Dado en Bogotá, D.C., a 4 de noviembre de 2003.

ALVARO URIBE VELEZ

La Ministra de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial,

Cecilia Rodríguez González-Rubio.”<sup>4</sup>

Documento realizado por la EDEQ S.A. ESP, en el cual se definen los requisitos y documentación requerida para la denuncia del Contrato de Arrendamiento (Ley 820):

**“EMPRESA DE ENERGÍA DEL QUINDÍO S.A. E.S.P.**

**fig005.gif**

**DOCUMENTACIÓN REQUERIDA**

---

<sup>4</sup> Decreto 3130 de 2003

Presentación del formato SOLICITUD PARA DENUNCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO, debidamente diligenciado y firmado por arrendatario, arrendador y codeudor solidario en caso de requerirse. Debe incluir la autorización para ser consultados y reportados a las centrales de riesgo.

Fotocopias de los documentos de identificación del arrendador, arrendatario y del codeudor, en caso de disponer de este como garantía.

Fotocopia del certificado de tradición del inmueble objeto de la denuncia o documento de acreditación de poseedor del inmueble.

Comprobante del depósito de la garantía.

Las personas jurídicas aportarán el certificado de representación legal, expedido con una antigüedad no mayor a 90 días y fotocopia de la cédula del representante legal.

Pagaré con carta de instrucciones, para cubrimiento de saldos insolutos, debidamente firmado por el arrendatario y codeudor, cuando esta sea la garantía ofrecida.

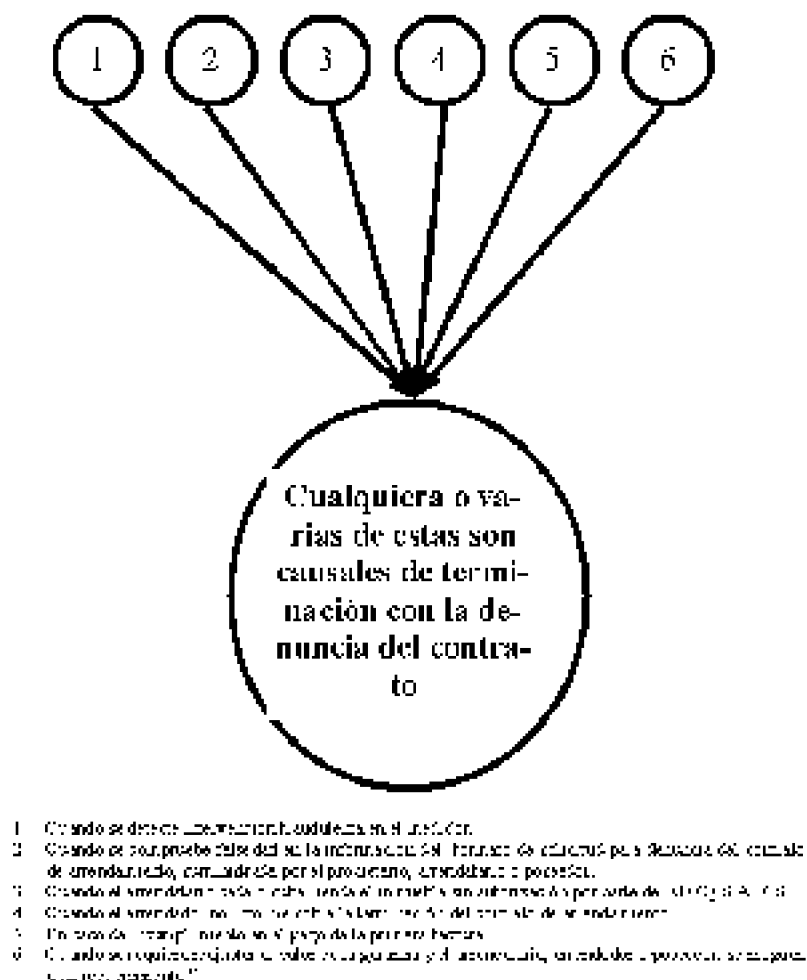
Si el arrendador o el arrendatario actúan en representación de tercera persona, deberán anexar el poder autenticado para actuar como tal y certificado de vigencia del poder.

**Nota:**

Las fotocopias exigidas deben estar autenticadas o se deberán presentarse acompañadas del original, para verificar su autenticidad.

El codeudor solidario autoriza a EDEQ S.A. E.S.P. trasladar los saldos insolutos en el inmueble indicado en el formato de solicitud para denuncia del contrato de arrendamiento.

CAUSALES DE LA TERMINACION DE LA DENUNCIA DEL CONTRATO



Figura

( Ver procedimiento anexo N° 1)

Definiciones de acuerdo al Artículo 2, 5 y 6 del Contrato de Servicios Públicos:

“ARTÍCULO DOS.- DEFINICIONES.-

- **Acometida:** Derivación de la red local del servicio de energía que llega hasta el dispositivo de corte del inmueble.
- **Acometida fraudulenta:** Acometida de energía eléctrica no autorizada por la EDEQ S.A. ESP.
- **Auto reconexión del servicio:** Efectuar la reconexión del servicio sin autorización de la “EDEQ S.A. ESP”.
- **Carga instalada:** Suma de las capacidades nominales de los electrodomésticos, artefactos, motores y otros equipos, que consumen energía eléctrica y que se



---

encuentran conectados a la instalación eléctrica de un inmueble, o que potencialmente puedan utilizarse en el mismo.

- **Comité de Desarrollo y Control Social:** Órgano comunitario conformado por los usuarios con el fin de asegurar la participación y fiscalización de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios.
- **Conexión:** Es el conjunto de actividades mediante las cuales se realiza la derivación de la red local de energía eléctrica hasta el registro de corte del servicio de un inmueble y la instalación del medidor. La conexión comprende la acometida y el medidor. La instalación interna no forma parte de la conexión.
- **Consumo:** Cantidad de kilovatios-hora (KWh) de energía activa o reactiva (KVAR), recibidas por el suscriptor y/o usuario en un periodo determinado, leídos en los equipos de medición respectivos, o calculados mediante la metodología oficialmente establecidos.
- **Consumo anormal:** Es el que presenta desviaciones significativas comparadas con los promedios históricos del consumo, o con los promedios de otros suscriptores y/o usuarios con similares características, de acuerdo con los parámetros establecidos.
- **Consumo estimado:** Es el consumo establecido con base en consumos promedios de otros periodos de un mismo suscriptor y/o usuario o de otros con características similares, o con base en aforos individuales de carga.
- **Consumo facturado:** Es el liquidado y cobrado al suscriptor y/o usuario, de acuerdo con las tarifas autorizadas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas, o las acordadas con la EDEQ S.A. ESP en caso de clientes y/o usuarios no regulados.
- **Consumo medido:** Es el que se determina con base en la diferencia entre la lectura actual y la lectura del periodo anterior registrada por el medidor, o en la información de consumos que este registre. Cuando el equipo de medición sea de tipo indirecto o semi directo la diferencia entre lecturas se multiplicará por el factor o factores correspondientes para calcular el consumo.
- **Consumo no autorizado:** Es el consumo realizado a través de una acometida no autorizada o por la alteración de las conexiones o de los equipos de medición o de control, o del funcionamiento de tales equipos.
- **Consumo promedio:** Es el que se determina con base en el consumo histórico de los últimos seis periodos del consumo mensual normal.
- **Corte del servicio:** Es la pérdida del derecho al suministro de energía por incumplimiento de las obligaciones y deberes del suscriptor y/o usuario, previstas en el Contrato de Condiciones Uniformes, es la ley y en las normas aplicables expedidas por autoridad competente.
- **DES:** Tiempo de duración de cada salida del circuito.
- **Equipo de medida o contador:** Conjunto de dispositivos destinados a la medición o registro de consumo de energía y potencia eléctrica.
- **Estratificación socioeconómica:** Es la clasificación que hace el municipio de los inmuebles residenciales y que se realiza en atención a los factores y procedimientos

que determina la ley.

- **Facturación:** Conjunto de actividades que se realiza para emitir la factura, que comprende: lectura, determinación de consumos, revisión previa en caso de consumos anormales, liquidación de consumos, elaboración, envío y/o entrega de la factura.
- **Factura:** Es la cuenta de cobro que la EDEQ S.A. ESP remite o entrega al suscriptor y/o usuario por causa de la prestación del servicio de energía y demás conceptos inherentes, prestados en desarrollo del contrato de servicios públicos.
- **FES:** Frecuencia o número de veces de salida de un circuito.
- **Infracción:** Es toda adulteración o alteración en la operación o funcionamiento de las instalaciones eléctricas o equipo de medida o de control, que implique violación a las obligaciones o deberes del suscriptor y/o usuario.
- **Instalación interna:** Es el sistema integrado por los conductores y todos los accesorios destinados a la utilización del servicio de energía eléctrica al interior de un predio o inmueble a partir del medidor y en el caso de predios o inmuebles sin medición a partir del registro de corte.
- **Lectura:** Registro tomado del medidor, que sirve como base para determinar el consumo.
- **Mora:** Se considera como la falta de pago oportuno de acuerdo a la fecha estipulada en la factura de cobro que autoriza a la EDEQ S.A. ESP para tomar las acciones que considere necesarias, tendientes a exigir el pago.
- **Período de facturación:** Es el tiempo establecido por la EDEQ S.A. ESP para facturar el consumo.
- **Petición:** Es la solicitud verbal o escrita que se presenta formalmente ante la Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos de la EDEQ S.A. ESP con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto.
- **Queja:** Es el medio por el cual el suscriptor y/o usuario formalmente pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado o determinados funcionarios o por la forma y condiciones en la que se ha prestado el servicio.
- **Reclamo:** Es la solicitud que presenta formalmente ante la EDEQ S.A. ESP el suscriptor y/o usuario para que se revise su factura en el aspecto o aspectos de su contenido en que haya manifestado su inconformidad.
- **Reconexión del servicio:** Es el acto por medio del cual la EDEQ S.A. ESP restablece el suministro del servicio de energía, cuando previamente se ha suspendido y se ha eliminado las causas que la ocasionaron.
- **Recursos:** Son los medios de defensa del suscriptor y/o usuario para que la EDEQ S.A. ESP revise sus decisiones con el fin de que las aclare, modifique o revoque. El de reposición se interpone ante el mismo funcionario que profirió la decisión y el de apelación, como subsidiario el de reposición ante la Superintendencia de Servicios Públicos.

- **Reinstalación del servicio:** Es el acto por medio del cual la EDEQ S.A. ESP restablece el suministro del servicio de energía eléctrica, cuando previamente se ha efectuado el corte, se han eliminado las causas que dieron lugar a él y se han cancelado los derechos a que haya lugar de acuerdo a lo establecido por la EDEQ S.A. ESP.
- **Sanción:** Son las multas, recargos por mora, suspensión o terminación del Contrato de Prestación del Servicio que impone la EDEQ S.A. ESP como consecuencia de la violación a los deberes y obligaciones contenidos en la ley, en las disposiciones que regulan la materia o en el presente Contrato.
- **Suscriptor:** Persona natural o jurídica propietaria o poseedora del inmueble al cual se le presta el servicio de energía eléctrica, o con la cual se ha celebrado el presente Contrato de Condiciones Uniformes.
- **Suscriptor potencial:** Persona natural o jurídica que ha iniciado consultas para convertirse en usuario del servicio público de energía eléctrica.
- **Suspensión del servicio:** Interrupción temporal del suministro de energía eléctrica por alguna de las causales previstas en la ley o en el presente Contrato.
- **Subsidio:** Diferencia entre lo que se paga por el servicio, y el costo de éste, cuando tal costo es mayor al pago que se recibe.
- **Superintendencia de Servicios Públicos:** Es una persona de derecho público que ejerce las funciones de inspección, vigilancia y control de las empresas que prestan los servicios públicos domiciliarios.
- **Usuario:** Persona que se beneficia con la prestación del servicio de energía, bien como propietario del inmueble donde éste se presta, o como receptor directo del servicio, a éste último se le denomina consumidor.

**RTÍCULO CINCO. PAGO.** Es la contraprestación que el suscriptor y/o usuario debe cancelar a la EDEQ S.A. ESP dentro de los plazos estipulados en la factura de cobro, por el consumo de energía o los servicios que en desarrollo del presente contrato se le presten.

**PARÁGRAFO. INCUMPLIMIENTO EN EL PAGO.** Es la falta de pago dentro del plazo estipulado en la factura de cobro y dará lugar a la suspensión del servicio. Cuando el incumplimiento del pago sea mayor a tres facturas consecutivas, podrá procederse al corte del servicio.

En consecuencia, no pagada una factura dentro del plazo señalado por la EDEQ S.A. ESP, podrá ser cobrada ejecutivamente ante los jueces competentes, sin perjuicio de las demás sanciones legales y contractuales a que haya lugar.

**Procedimiento acuerdo de pago (ver anexo N° 3).**

**ARTÍCULO SEIS. REQUISITOS QUE DEBE REUNIR EL SOLICITANTE PARA ACCEDER AL SERVICIO.** El solicitante debe encontrarse a paz y salvo por todo concepto relacionado con el servicio que presta la EDEQ S.A. ESP y cumplir con las siguientes condiciones comerciales y técnicas.

Requisitos del solicitante.\_

a. La EDEQ S.A. ESP pondrá a disposición de los interesados un formato especialmente diseñado para presentar la solicitud del servicio, el cual deberá ser tramitado en su integridad.

b. El usuario deberá cumplir con los requisitos establecidos pro la EDEQ S.A. ESP con el fin de estudiar la factibilidad para el suministro del servicio, bien sea que se trate de una instalación existente, o de una nueva.

c. Para el estudio de factibilidad técnica y económica, el usuario suministrará a la EDEQ S.A. ESP toda la información requerida, de tal manera que sea posible ofrecerle una o diferentes alternativas de acceso al servicio con los costos correspondientes.

d. No podrá efectuarse ninguna conexión al servicio sin que la EDEQ S.A. ESP lo haya autorizado previamente en forma expresa.

*PARÁGRAFO UNO.*\_ Cuando la EDEQ S.A. ESP lo estime necesario por la naturaleza de la obra, el solicitante deberá adjuntar un proyecto con planos y memorias de cálculo, firmado por el ingeniero electricista que elaboró el diseño.

*PARÁGRAFO DOS.*\_ La EDEQ S.A. ESP podrá negar el suministro del servicio entre otras, por las siguientes razones:

El incumplimiento de las normas técnicas establecidas por la EDEQ S.A. ESP.

El no recibo previo de las obras a entera satisfacción.

Cuando el suscriptor potencial no cumpla las condiciones establecidas por la autoridad competente.

Cuando la zona del predio para el que se solicita el servicio se haya declarado como de alto riesgo por las autoridades competentes.

*PARÁGRAFO TRES.*\_ La EDEQ S.A. ESP podrá cobrar en la factura otros servicios no inherentes a su objeto social, siempre y cuando el suscriptor y/o usuario lo autorice expresamente por escrito, es obligación de la empresa identificar este cobro de manera independiente a los demás pagos.”<sup>5</sup>

En cuanto al documento oficial de la Empresa para autorizar las financiaciones de las deudas, se encuentra el Acuerdo No. 353 de abril 29 de 2002, (ver anexo N° 2).

#### **“ DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**

1.Derecho a un Servicio Eficiente y Continuo

2. Derecho a Participar en la Gestión y control de Empresas.

3. Derecho a Tarifas Proporcionales.

4. Derecho a la correcta estratificación y Régimen de subsidios.

5.Derecho a presentar Peticiones, Quejas y Reclamos.

6. Derecho a la Información.

---

<sup>5</sup> Contrato de Servicios Públicos, vigente.

7. Derecho a elegir el Prestador del Servicio.

8. Derecho a Contratos Uniformes.

**DEBERES DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS 1.**

Deber de pagar oportunamente los servicios suministrados

2. Deber de participar como ciudadanos.

3. Deber de usar racionalmente los servicios.”<sup>6</sup>

<sup>6</sup> [www.Edeq.com.co](http://www.Edeq.com.co)



## 6. COMPORTAMIENTO QUINQUENAL DE LA CARTERA

En cada uno de los capítulos anteriores se ha hecho una descripción general de lo que es la Empresa de Energía del Quindío, en este capítulo se analiza la situación de los morosos de la entidad, compuesto por los activos y los inactivos, ya que cualquier acción que se plantee en esta monografía para recuperar estos usuarios, estará justificada o no por el valor económico que ellos representan para la entidad y la incidencia o repercusiones que ellos reciben al no beneficiarse por un servicio que básicamente se hace necesario para tener un nivel mínimo en las condiciones de calidad de vida.

Las siguientes tablas se elaboraron con el fin de analizar el comportamiento de los morosos de la Empresa de Energía del Quindío, en ellas se pueden apreciar cuatro clasificaciones según la antigüedad de la cartera., los tres primeros que constituyen los morosos activos, los morosos inactivos (quienes perdieron el derecho de conexión por falta de pago) encontrados en la penúltima fila de cada tabla.

**Cuadro N° 11 CUADRO COMPARATIVO DE DEUDORES MOROSOS DE 1999 A 2003**

MOROSOS (DIAS)	1999	2000	2001	2002	2003
91 a 180	580125	610757	399759	90354	340841
181 a 360	678576	245218	288560	93679	352594
> a 360	545455	314333	67813	125828	481878
<b>Subtotal Activos</b>	1804156	1170308	756132	309861	1175313
<b>Subtotal Inactivos</b>	1.348.742	1.313.119	2.205.526	2.532.000	2.145.699
<b>Total</b>	<b>\$ 3.152.898</b>	<b>\$ 2.483.427</b>	<b>\$ 2.961.658</b>	<b>\$ 2.841.861</b>	<b>\$ 3.321.012</b>

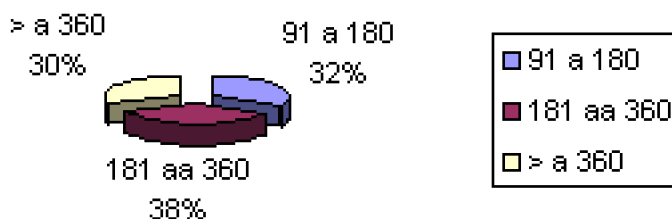
\*La anterior tabla esta dada en miles de pesos.

## 6.1. ANALIS VERTICAL AÑO 1999

Cuadro N°12 DEUDORES MOROSOS AÑO 1999

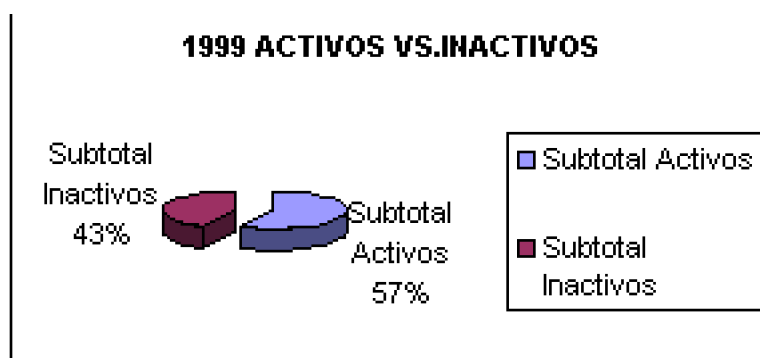
MOROSOS (DIAS)	1999	% ACTIVOS	% DEL TOTAL
91 a 180	580125	32,2%	
181 a 360	678576	37,6%	
> a 360	545455	30,2%	
<b>Subtotal Activos</b>	1804156	100,0%	57,2%
<b>Subtotal Inactivos</b>	1.348.742		42,8%
<b>Total</b>	<b>\$ 3.152.898</b>		<b>100,0%</b>

### 1999 MOROSOS ACTIVOS



Gráfica N° 2 1999 MOROSOS ACTIVOS





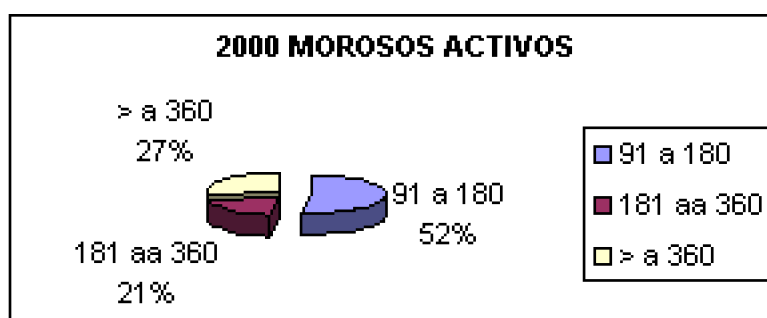
Gráfica N° 3 1999 MOROSOS INACTIVOS

En el año 1999 se observa que la participación de los deudores morosos activos varía entre 30.2% a 37.6% mientras la relación entre los deudores morosos activos y los inactivos esta de 57% a un 42.8%, se observa una ligera mayoría en los deudores que están clasificados entre 181 a 360 días.

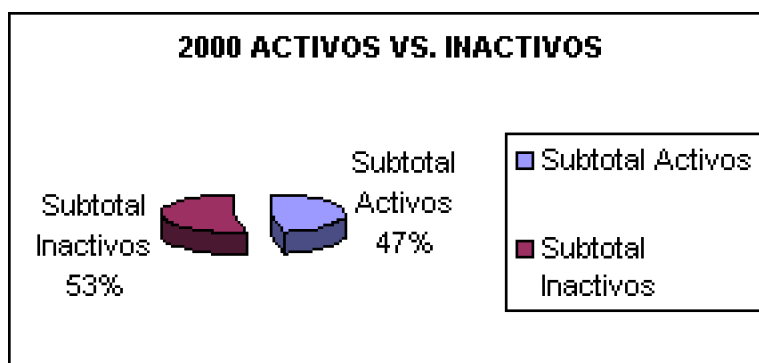
## 6.2. ANALIS VERTICAL AÑO 2000

Cuadro N°13 DEUDORES MOROSOS AÑO 2000

MOROSOS (DIAS)	2000	% ACTIVOS	% DEL TOTAL
<b>91 a 180</b>	610757	52,2%	
<b>181 a 360</b>	245218	21,0%	
<b>&gt; a 360</b>	314333	26,9%	
<b>Subtotal Activos</b>	1170308	100,0%	47,1%
<b>Subtotal Inactivos</b>	1.313.119		52,9%
<b>Total</b>	<b>\$ 2.483.427</b>		<b>100,0%</b>



Gráfica N° 4 2000 MOROSOS ACTIVOS



Gráfica N° 5 2000 MOROSOS INACTIVOS

En el año 2000 se observa que la gran mayoría de los deudores morosos se ubican en la clasificación de 91 a 180 días con un total de 52.2%. Es de notar que es mayor la cantidad de deudores morosos inactivos que los activos.

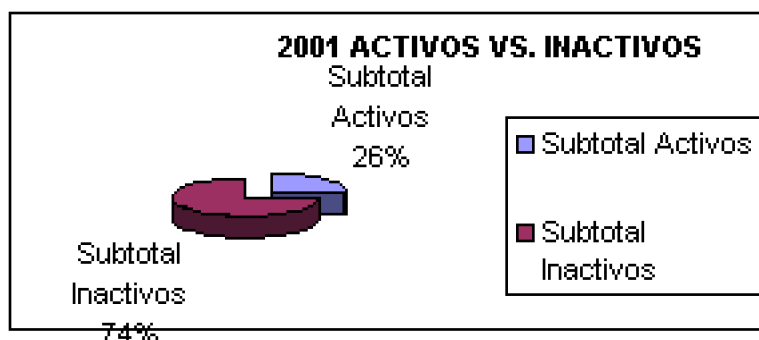
### 6.3.ANALIS VERTICAL AÑO 2001

Cuadro N°14 DEUDORES MOROSOS AÑO 2001

MOROSOS (DIAS)	2001	% ACTIVOS	% DEL TOTAL
91 a 180	399759	52,9%	
181 a 360	288560	38,2%	
> a 360	67813	9,0%	
<b>Subtotal Activos</b>	<b>756132</b>	<b>100,0%</b>	<b>25,5%</b>
<b>Subtotal Inactivos</b>	<b>2.205.526</b>		<b>74,5%</b>
<b>Total</b>	<b>\$ 2.961.658</b>		<b>100,0%</b>



Gráfica N° 6 2001 MOROSOS ACTIVOS



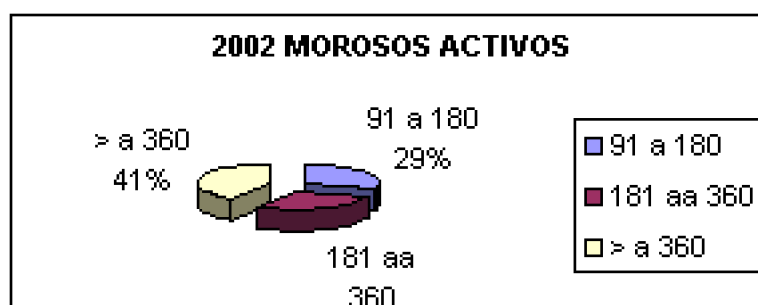
Gráfica N° 7 2001 MOROSOS INACTIVOS

En el año 2001 se observa que el rango de variación es muy amplio entre los deudores morosos activos pues de 9% a un 52.9% marcándose la mayoría en la clasificación de 91 a 180 días. Y notándose que los inactivos superan a los activos en una proporción de 3 a 1.

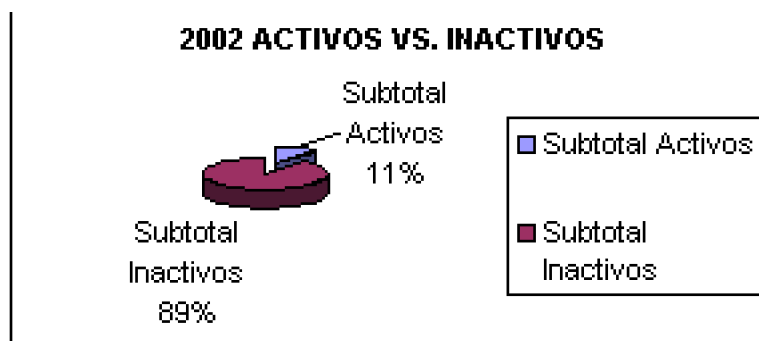
## 6.4.ANALIS VERTICAL AÑO 2002

Cuadro N°15 DEUDORES MOROSOS AÑO 2002

MOROSOS (DIAS)	2002	% ACTIVOS	% DEL TOTAL
<b>91 a 180</b>	90354	29,2%	
<b>181 a 360</b>	93679	30,2%	
<b>&gt; a 360</b>	125828	40,6%	
<b>Subtotal Activos</b>	309861	100,0%	10,9%
<b>Subtotal Inactivos</b>	2.532.000		89,1%
<b>Total</b>	<b>\$ 2.841.861</b>		<b>100,0%</b>



Gráfica N° 8 2002 MOROSOS ACTIVOS



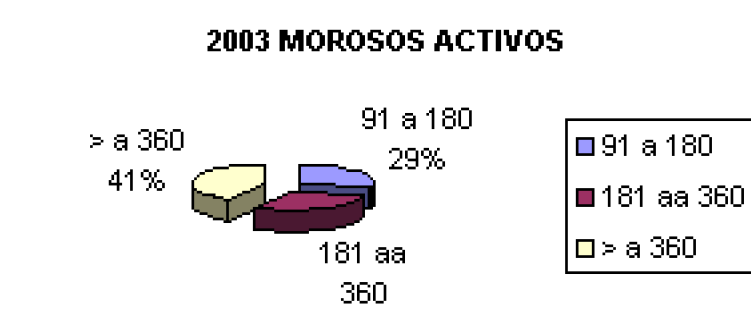
Gráfica N° 9 2002 MOROSOS INACTIVOS

En el año 2002 el rango de variación es de 29.2% a 40.6% siendo este último la representación de los morosos activos con más de un año. Es de anotar que la relación entre los activos y los inactivos es de 1 a 9 aproximadamente.

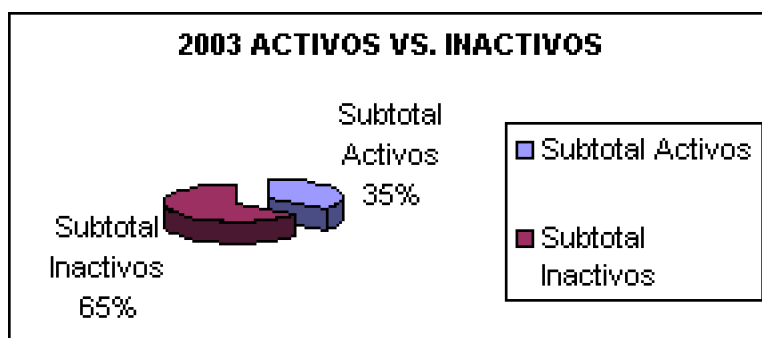
## 6.5.ANALIS VERTICAL AÑO 2003

Cuadro N° 16 DEUDORES MOROSOS AÑO 2003

MOROSOS (DIAS)	2003	% ACTIVOS	% DEL TOTAL
91 a 180	340841	29,0%	
181 a 360	352594	30,0%	
> a 360	481878	41,0%	
<b>Subtotal Activos</b>	1175313	100,0%	35,4%
<b>Subtotal Inactivos</b>	2.145.699		64,6%
<b>Total</b>	<b>\$ 3.321.012</b>		100,0%



Gráfica N° 10 2003 MOROSOS ACTIVOS



Gráfica N° 11 2003 MOROSOS INACTIVOS

En el año 2003 las relaciones de los activos varían entre 29% y 41% siendo la más representativa la de los activos con más de un año y la relación entre activos e inactivos va de 35.4% a un 64.6%

## 6.6. ANÁLISIS HORIZONTAL AÑOS 1999 A 2003

1999-2003

MOROSOS (DIAS)	1999	2000	2001	2002	2003
<b>91 a 180</b>	32,2%	52,2%	52,9%	29,2%	29,0%
<b>181 a 360</b>	37,6%	21,0%	38,2%	30,2%	30,0%
<b>&gt; a 360</b>	30,2%	26,9%	9,0%	40,6%	41,0%
<b>Subtotal Activos</b>	<b>57,2%</b>	<b>47,1%</b>	<b>25,5%</b>	<b>10,9%</b>	<b>35,4%</b>
<b>Subtotal Inactivos</b>	<b>42,8%</b>	<b>52,9%</b>	<b>74,5%</b>	<b>89,1%</b>	<b>64,6%</b>

Para los morosos clasificados entre 91 a 180 días. Se observa que para el año de 1999 estaba en un 32,2% una cifra no muy alta si se tiene en cuenta que este fue el año del sismo, para el año 2000 sufre un incremento de un 20%, cifra que tiende a permanecer constante para el año 2001, para el año 2002 y 2003 disminuye a un 29.1% aproximadamente. Datos explicados si se tiene en cuenta que dentro de las políticas de la empresa se optó por hacer el corte definitivo del servicio de energía partir del tercer mes vencido de deuda trasladándose los deudores morosos clasificados en activos a los inactivos. El anterior análisis también justifica las variaciones de la cantidad de deudores morosos clasificados en entre 181 a 360 días y los mayores a 360.

Se observa que los deudores morosos activos disminuyen año tras año con la excepción del 2003, mientras los deudores morosos inactivos aumentan año a año como resultado de las políticas administrativas aplicadas dentro de la organización que conllevaron al traslado de deudas de un estado a otro. Solo se tiene excepción en el último año que las políticas internas fueron modificadas.



## 7.PLAN ESTRATÉGICO

### 7.1.CAMPAÑAS PUBLICITARIAS EFECTIVAS

Las cuales deben realizarse de manera periódica de acuerdo con los diferentes programas de financiación, autorizados por la empresa, ofreciendo a los usuarios alternativas de pago; estas campañas deben hacerse a través de medios masivos de comunicación como son: prensa, radio, televisión, volantes, telemercadeo, correo directo y mensajes en la factura.

### 7.2.SENSIBILIZACION Y EDUCACIÓN DEL USO EFICIENTE DEL SERVICIO

Aprovechar entidades como el Sena, CRQ y Comfenalco, las cuales son reconocidas en el Departamento del Quindío como líderes en capacitación y en cobertura, tanto a nivel urbano como rural, para que inicien la labor de educación de uso eficiente del servicio de energía en los diferentes Centros Docentes (profesores, alumnos y padres de familia), teniendo en cuenta que los alumnos son el futuro de la región y además son los primeros

en recordarle a los padres el uso racional del servicio. Así mismo, se deben capacitar a Personeros, Defensor del Pueblo, Concejales, Diputados, Alcaldes Municipales, Presidentes de Juntas Administradoras Locales y de Acción Comunal, Mujeres Cabeza de Hogar, Comerciantes, etc.

### **7.3.CONFORMACIÓN DE GRUPOS DE FUNCIONARIOS QUE SE CONVIERTAN EN PADRINOS**

---

Teniendo en cuenta las políticas trazadas por el mayor accionista de la Edeq S.A., Empresas Públicas de Medellín, EPM, referente a que cada funcionario debe atender mínimo 900 usuarios, actualmente se atienden 634 usuarios por trabajador; por lo tanto, se solicitara a los funcionarios de la empresa participar en un Programa de Padrinazgo. Dicho programa consiste en que cada funcionario debe ofrecer una atención integral a un mínimo de usuarios morosos, consistente en la búsqueda y acercamiento de los usuarios que se encuentran con deudas mayores a 5 meses (activos) y aún no han perdido los derechos de conexión y a los usuarios que se encuentran cortados (inactivos). Cada funcionario debe hacerse cargo por lo menos de 10 usuarios morosos.

Los padrinos deben garantizar a la Entidad, una atención personalizada e integral a cada uno de ellos, la cual consiste en dar solución oportuna y ágil a los problemas presentados por los morosos.

Así mismo los Padrinos deberán trabajar sincronizadamente con el Líder de Gestión Social para la avalar autorización de las financiaciones especiales, cubriendo las necesidades actuales del usuario. Además, el Padrino deberá garantizar a la Empresa el seguimiento y control mensual a esa financiación.

### **7.4.SEGMENTACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE LOS CLIENTES:**

Clasificados por clase de servicio, promedio de consumos, monto, edades, municipio. Esto permite atender en forma oportuna y eficiente las necesidades de los clientes, permitiendo puntualizar la solución en forma individual. Lo anterior, debido a que en cada municipio se viven diferentes tipos de situaciones que no permiten generalizar las alternativas de pago. Al tener la caracterización de los clientes, se puedan definir claramente los promedios de consumo, personalizar el tipo de financiación al cual puede acceder el cliente y además debe hacerse, por parte de la entidad, un seguimiento mensual del pago de cada una de las cuotas, con el propósito de que no se atrasen en los pagos definidos en el pagaré.

En el momento de que el usuario se atrase en dos cuotas consecutivas de inmediato se carga en la factura la totalidad del crédito y se debe iniciar el cobro jurídico (en caso de valores significativos) y cobro persuasivo ( en caso de valores menores).



## 7.5.CONFORMACIÓN DE UN GRUPO DE FINANCIACIÓN

Conformado por un líder o coordinador y gestores sociales, los cuales deben autorizar la financiación, previo el lleno de requisitos exigidos por la entidad, deben además, hacer control y seguimiento mensual, para lo cual, deben estar atentos antes de la fecha de vencimiento de la factura, para recordarle al cliente por vía telefónica el pago de la cuota pendiente y en caso de incumplimiento dar la orden de suspensión del servicio, pero además estar atento a lo sucedido. Este grupo debe trabajar en coordinación con el Grupo de Padrinos.

## 7.6.DISEÑO DE PLANES DE FINANCIACIÓN

El Jefe del Grupo de Cobranzas en alianza con los Padrinos y el Líder de Gestión Social, debe garantizar a la empresa la elaboración de diferentes planes de financiación, los cuales deben cubrir las necesidades actuales de los usuarios . El no cumplimiento actual en el pago de las financiaciones obedece a que el Acuerdo de Junta Directiva es rígido, y además no existe seguimiento y control a las financiaciones autorizadas, por lo que deben crear estrategias que ayuden financieramente a que las cuotas mensuales efectivamente sean canceladas.

## 7.7.SERVICIO DE ENERGIA PREPAGO

Para aquellos usuarios que realmente requieren de un servicio de energía mínimo, se les debe vender la energía mediante un sistema Prepago, que consiste en la instalación por parte de la Empresa de un medidor especial, que funcione como un semáforo, verde significa que tiene energía suficiente, amarillo es un aviso de la terminación de la tarjeta y rojo la finalización de la misma. Adicional a lo anterior, recibirán una capacitación en la cual deben saber cuánto cuesta y el tiempo de uso de cada uno de los electrodomésticos que pueden poner en funcionamiento. Con el servicio prepago, se puede hacer una sensibilización a los usuarios, además debe haber acompañamiento por parte del padrino asignado por la empresa, ya que este sistema trae consigo mismo un cambio cultural en el comportamiento de los clientes con respecto al uso de la energía.

Como este es un sistema poco conocido en el mercado, la empresa deberá emprender campañas educativas respecto al cómo y cuándo el usuario deberá comprar crédito para el dispensador de energía, además el consumidor deberá ser capaz de

ingresar el crédito exitosamente al dispensador (el uso), también debe aprender a leer el dispensador y de esta manera saber cuanto crédito tiene y si debe recargarlo nuevamente.

La empresa debe definir la ubicación del punto de venta y sus respectivas características; presentar ante la comunidad los beneficios que trae la implementación de este tipo de sistema de medición.

Las ventajas de este sistema para el usuario son :

Sentido de propiedad, es el hecho de que el usuario tenga la oportunidad de operar sobre el medidor y de estar pendiente de la información que el suministra, lo lleva a integrar este dispositivo a su vida como un elemento más que le brinda bienestar.

Cultura de ahorro, el prepago obliga al usuario a autogestionar de una manera mas racional el tema de uso de la energía y su costo dentro de la planificación de su economía. doméstica, Lo que conduce a un uso eficiente de sus consumos.

Compra la energía a su conveniencia (a cualquier hora y en el lugar que la empresa haya definido).

No le genera costos por corte y reconexión, no debe esperar tiempo para que le reconecten el servicio nuevamente.

El cliente programa el pago de su cartera vencida.

Genera una cultura de pago del servicio de energía, dado que el sistema obliga al cliente a pagar con anterioridad el uso de la energía.

El usuario a través de este sistema se conscientiza de que la energía es un bien que tiene valor y que hay que saberlo utilizar.

Las ventajas de este sistema para la empresa son:

1. Mejoramiento del servicio al cliente, permitiendo una forma de pago ágil, versátil y cómoda; además de establecer una buena atención en los puntos de atención al cliente (ACR) debido a que no van a existir reclamos por alto consumo, reconexiones, corte, suspensiones, etc.

2. Se recauda el pago antes de prestar el servicio de energía, garantizando un adecuado proceso de compra venta de energía. No hay cartera vencida.

3. La Empresa deja de ser vista como la que cobra un servicio del que el cliente no se percató de recibir.

4. Mediante una estrategia de cambio cultural con respecto al servicio de energía en el cliente, se minimiza su uso fraudulento.

5. Se modifican algunas actividades del sistema tradicional de facturación, minimizando costos, entre las cuales encontramos:

- No requiere lectura periódica del medidor.
- No requiere el proceso de crítica y verificación.
- Se modifica la elaboración de las facturas

- Se elimina la atención de reclamos, suspensión, corte y reinstalación del servicio
6. Es de fácil instalación y seguimiento
- APermite la implementación de diferentes opciones comerciales.
  - BNo se requiere ingresar a la instalación del cliente en el sistema de información comercial.

## 7.8. CAPACITACIÓN A LOS PRESIDENTES DE JUNTAS DE ACCIÓN COMUNAL RESPECTO A DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

La empresa, debe convertir a los Presidentes de Juntas de Acción Comunal en aliados, para que sean ellos quienes realicen un control exhaustivo del consumo eficiente y legal del servicio.

### **CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS CON ENTIDADES**

#### **GUBERNAMENTALES**

La empresa debe realizar convenios interadministrativos con entidades como el Sena, Comfenalco, Corporación Regional del Quindío, Asamblea Departamental, Concejos Municipales, Veedurías, Defensoría del Pueblo... Los convenios tienen como objeto transmitir educación a todos los usuarios, respecto al uso racional del servicio de energía, cultura de pago, el no robo de la energía... Todo esto conlleva a que el usuario se conscientice de que el servicio de energía es un bien público que debe cuidar y proteger.

Teniendo en cuenta que la Cartera Morosa de la EDEQ S.A. E.S.P. se encuentra concentrada en un gran porcentaje (64.6%) en la cartera inactiva y que es un objetivo de la empresa, atraer a estos clientes para que cancelen su obligación y disfruten nuevamente del servicio, así mismo buscar los clientes activos morosos para que de alguna manera no pierdan el derecho a la conexión; el presente proyecto busca crear facilidades a estos clientes para la legalización del servicio, ya que con esto se disminuyen los índices de cartera y pérdidas de la empresa.

El proyecto tiene diferenciación en cuanto a la clase de servicio y el estrato del cliente, teniendo en cuenta las condiciones socioeconómicas del mercado de EDEQ S.A. E.S.P., que en su gran mayoría pertenecen ala clase de servicio residencial con estratos I, II y III.

Es de anotar además, que para los servicios residenciales estratos I, II y III que se acojan a este plan de financiación, se propone subsidiar los derechos de conexión, condicionado a un compromiso por parte del usuario de no atrasarse en el tiempo en que cancele la cuenta cortada, ya que de lo contrario, al igual que la financiación, se incluiría toda la deuda (con derechos de conexión) en una sola factura. Además estos usuarios

deben asistir por lo menos dos horas a una charla de conscientización del uso eficiente del servicio de energía, deberes y derechos de los usuarios y las empresas de servicios públicos domiciliarios garantizando que al obligar al usuario a participar en este tipo de eventos tomará responsabilidad en su uso.

Además se propone la condonación de los recargos de mora del 100% y el no cobro de sanciones por encontrarse con el servicio de energía en forma fraudulenta.

Como consecuencia del proyecto que se inició el 12 de noviembre de 2003 “Depuración de cartera inactiva”, la empresa contará con información real y completamente depurada sobre los usuarios inactivos con su respectiva deuda. Lo que permitirá, recuperar la cartera inactiva con la ayuda de una campaña efectiva en los medios masivos de comunicación y además, implementar un cobro personalizado, a través de los mismos funcionarios, que tendrán que tener una amplia visión del concepto de cartera y excelentes relaciones humanas en el trato con el cliente.

Cada funcionario tendrá el propósito de verificar en el predio las condiciones en las que vive el usuario, además debe sensibilizarlo frente a las bondades que ofrece el servicio de energía eléctrica y las facilidades que se brindan a través de este proyecto, por último tendrá la responsabilidad, de acuerdo con la información suministrada en la visita, a qué tipo de financiación debe ubicar al usuario.

De lo contrario se desprende que los porcentajes propuestos en la tabla anexa, no son rígidos y operan para el cliente que se acerque a nuestras oficinas y legalice nuevamente el servicio de energía, disminuyéndose el porcentaje de pérdidas, recuperando la cartera morosa y aumentando el número de clientes.

**Cuadro N° 18 PROYECTO PARA LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA ACTIVA E INACTIVA**

<b>Clase de servicio</b>	<b>% Cuota Inicial desde</b>	<b>Monto de la deuda</b>	<b>Plazo en meses</b>	<b>Tasa de interés</b>
Residencial Estrato I	0.0%	De \$ a \$300.000	36	0.50%
Residencial Estrato I	0.0%	\$300.001 hasta \$500.000	48	0.50%
Residencial Estrato I	0.0%	\$500.001 en adelante	60	0.50%
Residencial Estrato II	0.0%	De un \$1 a \$300.000	36	0.50%
Residencial Estrato II	0.0%	\$300.001 hasta \$500.000	48	0.50%
Residencial Estrato II	0.0%	De \$500.001 en adelante	60	0.50%
Residencial Estrato III	0.0%	De \$1 a \$500.000	36	0.50%
Residencial Estrato III	0.0%	De \$500.001 en adelante	60	0.50%
Residencial Estrato IV	15%	De \$1 a \$500.000	36	0.72%
Residencial Estrato IV	15%	De \$500.000 en adelante	60	0.72%
Residencial Estrato V y VI	20%	De \$1 a \$500.000	48	0.72%
Residencial Estrato V y VI	20%	De \$500.001 en adelante	60	0.72%
Comercial	25%	De \$1 hasta \$2.000.000	48	1.20%
Comercial	25%	De \$2.000.001 en adelante	60	1.20%
Industrial	25%	De \$1 hasta \$2.000.000	48	1.20%
Industrial	25%	De \$2.000.001 en adelante	60	1.20%
Oficial	0.0%	Cualquier monto	36	1.20%
Especial	20%	De \$1 hasta \$2.000.000	36	1.20%
Áreas Comunes	25%	De \$1 hasta \$2.000.000	36	1.20%



## 8. PLAN DE ACCIONES

Para poder determinar el diseño del plan estratégico de acciones, fue necesario saber el concepto de estrategia el cual se define así "Es el conjunto de acciones que deberán ser desarrolladas para lograr los objetivos estratégicos propuestos". Esto quiere decir que para poder aplicar un plan estratégico se tuvo en cuenta el diagnóstico ejecutado por el presente trabajo para determinar las falencias de la Edeq. en cuanto al manejo de los deudores morosos, teniendo en cuenta los objetivos de la empresa así como las necesidades de los funcionarios y usuarios y buscando la eficiencia y la eficacia se formuló el siguiente plan de acciones.

Es consecuente que al definir las estrategias se encontrara una lista de problemas por resolver y aquí se debe priorizar estos, para darles un orden de importancia y determinar cuales son aquellos vitales que pone en riesgo la organización y por ende a sus funcionarios, dado que paulatinamente socavan sus aspectos fundamentales como son las finanzas y confiabilidad del usuario en la empresa.

En La empresa, usuarios y funcionarios se encontraron diferentes problemas como:

- Falta de cultura de pago
- Ingresos insuficientes
- Cartera morosa inactiva muy alta
- Poco flujo de caja.
- Poca relación entre los funcionarios y usuarios.

- Políticas muy rígidas respecto a los deudores morosos.
- Un nuevo estilo de administración por parte de los nuevos socios.
- Poco conocimiento sobre los procesos y facilidades a deudores morosos por parte del usuario y de una gran mayoría de funcionarios de la empresa.

Luego de definido lo anterior se trazaron las acciones que debe ejecutar la empresa, y se sintetizo en el siguiente **Plan de acciones** (Cuadro N° 19), siendo este el resultado esperado de presente trabajo.

(Cuadro N° 19)



CUADRO N° 19 ACCIONES	ESTRATEGIAS	PRODUCTOS	MEDIOS	GRUPO OBJETIVO
	<b>Prensa: por medio de esta ofrecer a los usuarios los diferentes plenas de financiación existentes en la empresa.</b>	<b>Pautas</b>	<b>Prensa regional</b>	<b>Usuarios morosos</b>
	Radio: por medio de esta ofrecer a los usuarios los diferentes plenas de financiación existentes en la empresa.	Pautas y presentaciones institucionales	Radio regional	Usuarios morosos
	Televisión: por medio de esta ofrecer a los usuarios los diferentes plenas de financiación existentes en la empresa.	Pautas y presentaciones y videos institucionales.	Tele café y canales comunitarios	Usuarios morosos
	Volantes: por medio de esta ofrecer a los usuarios los diferentes plenas de financiación existentes en la empresa	137.070 volantes de media hoja tamaño carta	Adjunto a la facturación	Usuarios general
	Llamadas telefónicas: por medio de estas se ofrecerá a los usuarios los diferentes plenas de financiación existentes en la empresa	50 llamadas	Convenio institucional con Colombia Telecomunicaciones	Usuarios morosos
	Oficios: por medio de éstos se les recordara los compromisos adquiridos con la empresa.	1 oficio	Adjunto a la facturación	Usuarios morosos
	Mensajes en la facturación: por medio de éstos se les recordara los compromisos adquiridos con la empresa.	1 mensaje	En la facturación	Usuarios morosos
2. EDUCACIÓN DEL USO EFICIENTE DEL SERVICIO	Sensibilización y educación: Realizar convenios institucionales con entidades como: CRQ, Sena, Comfenalco....	Charlas, libros, folletos y videos	Orales, escritos y audiovisuales	Profesores, padres familia, estudiantes, Personeros, Defensores del Pueblo, Concejal, Diputado, Alcalde, Municipio, comerciantes, presidente de juntas c

**“ESTÍMULOS PARA RECUPERACIÓN DE DEUDORES MOROSOS EXCLUIDOS DEL SERVICIO DE LA EMPRESA DE ENERGÍA DEL QUINDÍO (EDEQ), UNA VISIÓN DESDE LA GERENCIA SOCIAL”**

CUADRO N° 19 ACCIONES	ESTRATEGIAS	PRODUCTOS	MEDIOS	GRUPO OBJ.
				acci com mad de h
3. CONFORMACIÓN DE GRUPOS DE FUNCIONARIOS QUE SE CONVIERTAN EN PADRINOS.	<b>Edeq va a lo clientes morosos: por medio de esta los funcionarios de la empresa ofrecerán personalmente a los usuarios un plan de financiación acorde a sus necesidades, adicionalmente brindara un servicio integral de los productos ofrecidos por la empresa.</b>	<b>Servicio integral</b>	<b>Visitas personalizadas</b>	<b>Usu mor</b>
	Seguimiento y control: Los funcionarios padrinos garantizaran a la empresa realizará un exhaustivo control y seguimiento para el cumplimiento en los pagos respectivos.	Resultados	Visitas personalizadas	Usua moro
	Segmentación y caracterización: La empresa deberá generar listados que contengan la información de los usuarios morosos.	Clasificación de los usuarios morosos de acuerdo a: municipio, deuda, clase de servicio, meses de mora, promedio consumo, estrato...	Listados	Usua moro
5. CONFORMACIÓN DE UN GRUPO DE FINANCIACIÓN	Grupo responsable: Debe garantizar la legalidad de cada una de las financiaciones autorizadas y que autoricen la financiación a todos los deudores que así lo requieran. Además ayudar en el seguimiento.	Clasificación de los usuarios morosos de acuerdo a: municipio, deuda, clase de servicio, meses de mora, promedio consumo, estrato...	Listados, pagares, requisitos y el sistema de información comercial.	Usua moro

CUADRO N° 19 ACCIONES	ESTRATEGIAS	PRODUCTOS	MEDIOS	GRUPO OBJETIVO
6. DISEÑO DE PLANES DE FINANCIACIÓN	Disminución de la cartera morosa: Se elaborará diferentes planes de financiación.	Pagaré	Pagares, requisitos y el sistema de información comercial.	Usuarios morosos
7. SERVICIO DE ENERGÍA PREPAGO	<b>Recuperación de cartera y aumento del flujo de caja: El usuario moroso debe de haber llegado a un acuerdo de pago con la deuda en mora para poder acceder de nuevo al servicio el cual se prestara mediante el uso de tarjetas prepago y las ventas de estas últimas aumentaran el flujo de caja.</b>	<b>Disminución altamente representativa en la cartera morosa</b>	<b>Sistema prepago</b>	<b>Usuarios morosos inactivos</b>
	Disminución del fraude: El sistema de tarjeta prepago requiere un sistema eléctrico especial a prueba de fraude.	Disminución en el porcentaje de pérdidas negras de la empresa	Sistema eléctrico antifraude y tarjetas prepago	Usuarios morosos inactivos
	Cultura de pago: La reiterabilidad en la adquisición de las tarjetas prepago para acceder el servicio conlleva a que el usuario adquiera dicha cultura.	Consciencia de pago	Tarjeta	Usuarios morosos inactivos
	Uso eficiente del servicio: Por medio de una capacitación dirigida a que el usuario aprenda a conocer los consumos que puede ser utilizados con la tarjeta prepago	Uso adecuado del servicio de energía	Capacitación grupal	Usuarios morosos inactivos
8. CAPACITACIÓN A LOS PRESIDENTES DE JUNTAS DE ACCIÓN COMUNAL RESPECTO A DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS.	Alianza estratégica: La Empresa, debe convertir a los Presidentes de Juntas de Acción Comunal en aliados, para que sean ellos los que realicen un control exhaustivo del consumo eficiente y legal del servicio.	Uso eficiente y legal del servicio	Capacitación, talleres, ayudas audiovisuales, cartillas	Usuarios
9. CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS CON ENTIDADES GUBERNAMENTALES	<b>Conscientización del uso del servicio de energía: Por medio de convenios con las diferentes fuerzas vivas de la comunidad se divulgará la normatividad vigente que rige a la Empresa de Energía y sus usuarios.</b>	<b>Divulgación de la normas vigentes en materia de energía</b>	<b>Convenios</b>	<b>Usuarios Entidades Gubernamentales y Políticas</b>



## 9. CONCLUSIONES

Este trabajo busca la solución a los problemas presentados por: clientes, empresa y trabajadores.

“A partir de la capitalización de las acciones por parte de las Empresas Públicas de Medellín e Inversiones EPM, la Empresa de Energía del Quindío S.A. E.S.P. debe tener un promedio de 900 clientes por trabajador para el año 2005, de no ocurrir lo anterior, se debe hacer una reestructuración a la planta de personal, hasta conseguir este objetivo.”<sup>7</sup> En la actualidad existe un promedio de 634 usuarios por trabajador según la oficina de Planeación.

La crisis económica por la que actualmente atraviesa la región, con una tasa de desempleo del 23%, Según la Oficina de Planeación del Departamento del Quindío, la segunda más alta del país. Lo anterior no permite que los clientes cancelen oportunamente su factura mensual, por lo tanto la empresa debe suspender en reiteradas ocasiones el servicio de energía a estos predios y termina con el corte definitivo del servicio a partir del séptimo mes de deuda.

Como consecuencia de lo anterior, los clientes se conectan fraudulentamente ocasionando pérdidas del 24% para la empresa y un aumento ostensible en la cartera morosa.

---

<sup>7</sup> Según el Plan de Negocios aprobado por la junta directiva en el año 2003



---

# BIBLIOGRAFÍA

VALENCIA ZAPATA, Alfonso, Quindío Histórico, Armenia 1981, Talleres Quingraficas, Pág.373

VALENCIA PARRA, Diego, Evolución de la empresa en el Eje Cafetero y El Valle del Cauca, Armenia 1998, Talleres de la Universidad Del Quindío. Pág. 2 a Pág. 87

BERNAL T.,Cesar Augusto, Metodología de la investigación para ciencias económicas y administrativas, Bogota , 2000, Editorial Prentice Hall. Pág. 55 a Pág. 93

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAQS TÉCNICAS, Tesis y otros trabajos de grado, Bogota, INCONTEC, 2004. Pág. 2 a Pág. 23

Decreto 077 de 1987 por medio del cual, la Corporación Autónoma Regional del Quindío – CRQ

Escritura Pública 2.584 el 22 de diciembre de 1988, de la Notaría Segunda del Circuito de Armenia.

Informe Oficina de Planeación de la Edeq. Armenia, Julio 2004

Ley 142 de 1994:

“Régimen de los servicios públicos domiciliarios”.

Decreto 548 de 1995:

“Funciones de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios”

Decreto 549 de 1995:

“Planta de personal de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios”

Ley 286 de 1996:

“Modificatoria de las leyes 142 y 143 de 1994”

Resolución 092 de 4 de abril de 1995:

“Reglamentación de las entidades que prestan servicios públicos domiciliarios”

Resolución 127 del 8 de mayo de 1995:

“Procedimiento para el trámite de los recursos ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios”

Ley 820 de 2003

Decreto 3130 de noviembre de 2003:

“Reglamenta el artículo 15 de la ley 820 de 2003”

Acuerdo No. 353 del 29 de abril de 2002 de la EDEQ S.A. E.S.P. Armenia.

[www.edeq.com.co](http://www.edeq.com.co)



# Anexos

## ANEXO N° 3

- **OBJETIVO** : Cumplir con las políticas definidas por la Junta Directiva en el Acuerdo de financiación vigente, en el cual se le brinda facilidades de pago al usuario.
- **ALCANCE**: Brindar facilidades de pago a todos los suscriptores y/o usuarios de la EDEQ S.A E.S.P, con el fin de evitar el crecimiento de la cartera.

Cuadro

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	1. El suscriptor y/o usuario se presenta a los módulos de Atención al Cliente u oficinas de los Municipios a realizar acuerdo de pago, manifestando el tipo de acuerdo al que quiere llegar. 2 Si es una financiación continúa actividad <b>3 y siguientes</b> Si es un cruce de cuentas por Impuestos Municipales continúa actividad <b>18 y siguientes</b> , Si es cruce de	Suscriptor y/o Usuario Auxiliar Administrativo Grupo Atención al Cliente Auxiliar Administrativo Grupo Atención al Cliente Auxiliar

**“ESTÍMULOS PARA RECUPERACIÓN DE DEUDORES MOROSOS EXCLUIDOS DEL SERVICIO DE LA EMPRESA DE ENERGÍA DEL QUINDÍO (EDEQ), UNA VISIÓN DESDE LA GERENCIA SOCIAL”**

<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>
	<p>cuentas con entidades oficiales o con particulares continúa actividad <b>39 y siguientes</b> Si es un compromiso financiero continúa actividad <b>47 y siguientes</b> 3. Si el suscriptor y/o usuario tiene dos (2) financiaciones atrasadas y sí el sistema no permite financiar se le informa que la financiación no puede ser posible y que solo se le puede amortizar su deuda. Si el suscriptor y/o usuario accede. En la pantalla Consulta/ Estado de cuenta se digita el número del código y se digita el valor a abonar, se imprime la factura y se le entrega al mismo. 4 Le informa al usuario que el abono no lo exime del programa de suspensión, corte ni implica reconexión si está suspendido el servicio; ni le actualiza la edad en caso de no cubrir el valor del consumo. 5 Si el suscriptor y/o usuario no tiene más de una financiación atrasada se realiza una nueva negociación 6. Informa al suscriptor y/o usuario los requisitos que debe cumplir según lo establecido en el Acuerdo de financiación vigente aprobado por Junta Directiva.</p>	<p>Administrativo Grupo Atención al Cliente Auxiliar Administrativo Grupo Atención al Cliente Auxiliar Administrativo Grupo Atención al Cliente</p>
<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>
	<p>7. Si el usuario acepta debe cumplir los siguientes requisitos : Persona natural: Fotocopia cédula, siempre y cuando sea el propietario. Si es el arrendatario: Fotocopia cédula y autorización del propietario para diligenciar la financiación. Ó se le puede financiar a una sola cuota con fotocopia de la cedula del arrendatario. Si es persona Jurídica: Certificado de existencia, Presentación de la factura o identificación del inmueble, certificado de tradición o autorización del propietario del predio, en caso de ser arrendatario, y certificado de Cámara de Comercio (Comercial o industrial). 8. Recepciona documentación, la revisa y clasifica de acuerdo a clase de servicio. 9. Si cumple con los requisitos continúa actividad <b>10</b> Si no cumple con los requisitos se le informa al suscriptor y/o usuario que no es posible realizar la financiación <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b></p>	<p>Auxiliar Administrativo Grupo Atención al Cliente Auxiliar Administrativo Grupo Atención al Cliente Auxiliar Administrativo Grupo Atención al Cliente</p>
<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	<p>10. Procede a realizar la financiación con los parámetros establecidos en el Acuerdo financiación vigente. 11 Accesa a la pantalla Ingreso/ solicitud 01, crédito 0111 se imprimé el pagare se hace firmar por el suscriptor y/o usuario y se le entrega la copia 12 Así mismo se genera través del SIC el formato de cuota inicial se entrega al suscriptor y/o usuario informándole que debe realizar el pago en las cajas EDEQ S.A E.S.P .Ingrese al procedimiento <b>INGRESOS</b> 13 Se le informa al usuario que si el servicio de energía se encuentra suspendido, solicita con el recibo cancelado la reconexión del mismo. Ingrese al Procedimiento <b>RECONEXION</b>. 14. Remite el original con los soportes respectivos a la oficina de Archivo del Usuario, en forma radicada. Ingresas al Procedimiento <b>ARCHIVO USUARIO</b>. 15. Realiza seguimiento a las financiaciones realizadas, mediante listado generado en el SIC. 16. Si el suscriptor y/o usuario desea cancelar el total adeudado el auxiliar administrativo de atención al cliente Ingresas al SIC, cancela el crédito, genera la factura y se la entrega para que realice el respectivo pago 17. El suscriptor y/o usuario cancela el valor de la factura en cualquier punto de recaudo de la EDEQ. Ingrese al Procedimiento de <b>INGRESOS</b> FIN DEL PROCEDIMIENTO</p>	<p>Auxiliar Administrativo Grupo Atención al Cliente Auxiliar Administrativo Grupo Atención al Cliente Auxiliar Administrativo Grupo Atención al Cliente Auxiliar Administrativo Grupo Atención al Cliente Jefe Grupo Gestión Cobranzas Auxiliar Administrativo Grupo Atención al Cliente Suscriptor y/o Usuario</p>
DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	<p>18. Si la solicitud es un cruce de cuenta por impuestos municipales, Solicita a oficinas competentes La liquidación de los impuestos pendientes de pago por parte de EDEQ S.A E.S.P 19. Recepciona listados y certificados, analiza la facturación de cada una de los Municipios del Depto del Quindío. 20. Realiza visita a cada uno de los Municipios del Departamento para la negociación del Cruce de Cuentas con cada uno de los Alcaldes 21 Inicia la negociación presentando al Alcalde de cada municipio los beneficios que se pueden lograr si aceptan la negociación 22. Si aceptan, realizar el Cruce de Cuentas, se elabora borrador de</p>	<p>Coordinador AT-3 Grupo Gestión Cobranzas Coordinador AT-3 Grupo Gestión Cobranzas Coordinador AT-3 Grupo Gestión Cobranzas Coordinador AT-3 Grupo Gestión Cobranzas Coordinador AT-3 Grupo Gestión Cobranzas</p>

**“ESTÍMULOS PARA RECUPERACIÓN DE DEUDORES MOROSOS EXCLUIDOS DEL SERVICIO DE LA EMPRESA DE ENERGÍA DEL QUINDÍO (EDEQ), UNA VISIÓN DESDE LA GERENCIA SOCIAL”**

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	<p>Convenio de Cruce de Cuentas, conjuntamente con el Municipio, dependiendo de las indicaciones dadas por el Jefe de la Oficina Jurídica de cada Municipio 23. Remite borrador del Convenio a la Secretaría General de la EDEQ S.A E.S.P, para su revisión y el Vo. Bo. 24. Recepciona el documento borrador, revisa, aprueba y retorna el documento a la Coordinadora AT-3 del Grupo Gestión Cobranzas. 25. Recepciona y elabora el documento final. Envía el documento final a la Gerencia General, para la aprobación y firma. 26 Recepciona el documento lo aprueba firma y se lo entrega a la secretaria de la Gerencia 27. Remite el documento firmado por la Gerencia General a la Coordinación AT-3 de Gestión Cobranzas.</p>	<p>y Alcalde Coordinador AT-3 Grupo Gestión Cobranzas Secretaría General Coordinador AT-3 Grupo Gestión Cobranzas Gerente General Auxiliar Administrativo AC-2 Gerencia General</p>
DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	<p>28. Recepciona documento, entrega personalmente Convenio y soportes para la firma del Representante Legal de cada Municipio. 29. Recepciona Convenio, analiza y firma entregando el original a la Coordinadora AT-3 de la EDEQ S.A E.S.P 30. Aplica el Cruce de Cuentas autorizado por el Municipio y por el valor acordado (se graba la acción) en el Sistema de Información Comercial. 31. Elabora documento de Cruce mensual de los valores descontados en el SIC, con copia a Presupuesto y Tesorería y Contabilidad para que realicen el cruce de cuentas. y al Municipio respectivo; y se lo entrega nuevamente a la coordinadora AT-3 para su respectiva revisión y firma 32 Recepciona documento lo revisa y si esta correcto lo firma, y devuelve nuevamente a la aprendiz Sena para ser despachado a las entidades y funcionarios competentes 33 Radica en el libro correspondiente todos los documentos soportes del cruce de cuenta realizado y lo entrega la dependencia de Archivo y Correspondencia . Ingrese al procedimiento <b>ADMINISTRACIÓN DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA</b> 34. Realiza seguimiento a la actualización del recaudo por el Grupo de Tesorería, verificando por Consulta</p>	<p>Coordinado AT-3 Grupo Gestión Cobranzas Alcaldes Aux Administrativo C-4 Grupo Gestión Cobranzas Aprendiz Sena Coordinador AT-3 Grupo Gestión Cobranzas Aprendiz Sena Coordinador AT-3 Grupo Gestión Cobranzas Coordinador AT-3 Grupo Gestión Cobranzas</p>

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	General del Usuario en la pantalla pagos, si realmente sí ejecutó el Cruce de Cuentas 35. Genera un informe de todos los Cruces aprobados, definiendo los montos a favor de cada Municipio y los valores dejados de pagar por pronto pago (descuentos). Envía a través de intranet a las dependencias competentes para su información	
DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	36. Solicita a la Auxiliar Administrativo C-4 la generación del listado mensual de Cruces de Cuenta, y lo analiza, y así mismo lo utiliza como soporte para el informe de Cartera morosa 37. Si el valor adeudado por EDEQ es superior al valor cruzado, inicialmente se amortiza mensualmente, de acuerdo a relación de códigos enviados con anterioridad por cada uno de los Municipios con los cuales se estableció convenio, si así lo estima la Entidad. En caso contrario debe cancelar la diferencia, mediante cuenta de cobro elaborada por el Municipio respectivo. Ingres a al procedimiento <b>CUENTAS POR PAGAR</b> 38. Si el valor adeudado por EDEQ es inferior al valor cruzado, se solicita a los Grupos de Tesorería y Presupuesto elaboración de cuenta de cobro para el Municipio deudor, para su respectiva cancelación. Ingres a al Procedimiento <b>INGRESOS</b> 39. Si el Cruce de Cuentas es con Entidades Oficiales o particulares, se solicita autorización a la Gerencia General o Gerencia Comercial. 40. Analiza y aprueba la solicitud. y Remite documentos a la dependencia solicitante. 41. Recepciona documentación. Si en la documentación se encuentra factura o cuenta de cobro, la revisa y solicita al Grupo de Tesorería y Presupuesto copia de la respectiva disponibilidad presupuestal, y para que determine cuales son los respectivos descuentos tributarios a realizar de forma tal que se conozca el valor real a cruzar y envía a la dependencia solicitante todos los documentos soportes para el cruce de cuentas 42.Recepciona todos los documentos y los remite al Jefe de Gestión Cobranzas para la aplicación del cruce en el	Jefe Grupo Gestión Cobranzas    Coordinador AT-3 Grupo Gestión Cobranzas    Coordinador AT-3 Grupo Gestión Cobranzas    Dependencia Solicitante   Gerencia General o Gerente Comercial   Dependencia Solicitante   Dependencia Solicitante

**“ESTÍMULOS PARA RECUPERACIÓN DE DEUDORES MOROSOS EXCLUIDOS DEL SERVICIO DE LA EMPRESA DE ENERGÍA DEL QUINDÍO (EDEQ), UNA VISIÓN DESDE LA GERENCIA SOCIAL”**

<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>
	sistema (SIC), si es por prestación de servicio de energía	
<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>
	<p>43. Revisa documentación, analiza y da el Vo.Bo. en los documentos de solicitud, y se los entrega al auxiliar administrativo C-4 de Gestión Cobranzas para aplicar el cruce en el SIC 44. Ingresar al SIC al módulo de Cartera y procede a realizar el cruce de cuentas 45. Si el valor del servicio prestado es inferior al total de la factura de la energía, se emite nueva factura. 46. Envía oficio a la dependencia solicitante informándole la realización del cruce, con todos los documentos soportes incluyendo la factura actualizada. con copia al Grupo de Contabilidad, Presupuesto y Tesorería para que realicen el cruce de cuentas FIN DEL PROCEDIMIENTO 47. Se realizan Compromisos Financieros a los suscriptores y/o usuarios que adeuden valores significativos y que por alguna razón, el valor que tienen en el momento no alcanza a cubrir la cuota inicial para financiar, o que pueda efectuar pagos semanales cubriendo la totalidad de la deuda antes del vencimiento de la factura siguiente 48 Diligencia el formato Compromiso Financiero, en el cual se definen todos los datos básicos del predio y usuario y las condiciones de pago.</p>	<p>Jefe Grupo Gestión Cobranzas Auxiliar Administrativo C-4 Grupo Gestión Cobranzas Auxiliar Administrativo C-4 Grupo Gestión Cobranzas Auxiliar Administrativo C-4 Grupo Gestión Cobranzas Jefe Grupo Gestión Cobranzas Coordinador AT-3 Grupo Gestión Cobranzas Coordinador AT-3 o Auxiliar Administrativo C-4 Grupo Gestión Cobranzas</p>
<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>
	<p>49. Ingresar al SIC para grabar el bloqueo de suspensión del servicio de energía por acuerdo de pago. 50. Se hace seguimiento del cumplimiento de fechas de pago, de no cumplir con el Compromiso se desbloquea el código en el SIC y se solicita la suspensión del servicio al predio. Ingrese al procedimiento <b>SUSPENSIÓN DEL SERVICIO</b> 51. Si se encuentra que el usuario cumplió con lo establecido en el Compromiso de Pago, se desbloquea el código en el SIC. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b></p>	<p>Coordinador AT-3 o Auxiliar Administrativo C-4 Grupo Gestión Cobranzas Coordinador AT-3 o Auxiliar Administrativo C-4 Grupo Gestión Cobranzas Coordinador AT-3 o Auxiliar Administrativo C-4 Grupo Gestión Cobranzas</p>

## ANEXO N° 2

### “EMPRESA DE ENERGÍA DEL QUINDÍO EDEQ S.A. E.S.P.

ACUERDO No. 353

**POR MEDIO DE LA CUAL LA JUNTA DIRECTIVA DE LA EMPRESA DE ENERGÍA DEL QUINDÍO EDEQ S.A. E.S.P. DEFINE LAS POLÍTICAS QUE DEBE CUMPLIR LA ADMINISTRACIÓN PARA LA FINANCIACIÓN DE PAGOS POR TODO CONCEPTO Y DEROGA LOS ACUERDOS 316 DE 2000 Y 340 DE 2001.**

#### **CONSIDERANDO:**

Que se requiere establecer los parámetros para el otorgamiento de financiaciones que permita llevar un control y un manejo eficiente de los mismos, estandarizando los criterios de financiación para una mejora en el servicio al cliente.

Que es necesario ajustar la cuota inicial y el plazo para cada una de las modalidades de financiación en lo que respecta al sector residencial, no residencial y los proyectos de la vitrina inmobiliaria de tal manera que se le de facilidades de pago al cliente y a la vez mejorar el flujo de caja y los índices de recaudo de saldos anteriores.

Que es necesario ofrecer financiación en condiciones específicas y favorables para los programas especiales de la Empresa.

Que es indispensable establecer una modalidad de financiación para los derechos de conexión del servicio de energía.

Que es necesario definir las competencias en el otorgamiento de financiaciones por todo concepto.

Que para establecer la tabla de financiación se han considerado factores tales como: estrato, clase de servicio, ubicación del inmueble.

#### **ACUERDA:**

- **ARTÍCULO PRIMERO. GLOSARIO:** Para efectos de aplicar el presente acuerdo se definen los siguientes conceptos:
- **CLIENTE:** Persona natural o jurídica suscriptora o usuaria del servicio de energía eléctrica con la EDEQ S.A. E.S.P.
- **PAGARÉ:** Título valor por una suma de dinero determinado que ha de ser cancelado en un plazo determinado.
- **CONVENIO DE PAGO:** Acuerdo bilateral para cancelar una suma determinada de dinero con un plazo y una tasa de interés preestablecida.
- **SMLMV:** Salario mínimo legal mensual vigente, decretado por el Gobierno Nacional.
- **SALDO EN MORA:** Corresponde al saldo sin cancelar después de la fecha de vencimiento.

**ARTÍCULO SEGUNDO: REQUISITOS:** Para el otorgamiento de un crédito, el solicitante deberá presentar:

- Fotocopia de la cédula de ciudadanía si se trata de persona natural o certificado de existencia y representación vigente si es persona jurídica.
- Presentación de la factura para la cual se solicita financiación o suministro de datos para la identificación del inmueble.
- En caso que el solicitante del crédito no sea el propietario del inmueble, deberá aportar carta de autorización del dueño del predio para efectuar la respectiva financiación; en caso contrario se financiará a una cuota.
- De requerirse mayor plazo para la financiación, la deuda se podrá trasladar a un predio de propiedad del solicitante, previa presentación del certificado de tradición y libertad del inmueble con fecha de expedición no mayor a 30 días, en donde conste que el inmueble se encuentra libre de gravámenes.

**ARTÍCULO TERCERO: MODALIDAD DE FINANCIACIÓN (1)**

Cualquier modalidad de financiación que tome el cliente, debe generar una orden de no suspensión o no corte, y reconexión en caso de estar suspendido el servicio.

**ESTRATO I, II**

DEUDA	CUOTA INICIAL MÍNIMA DESDE	PLAZO EN MESES	CUOTA INICIAL MÍNIMA DESDE	PLAZO EN MESES	CUOTA INICIAL MÍNIMA DESDE	PLAZO EN MESES
\$1 –50.000	30 %	HASTA 6 MESES	40 %	HASTA 12 MESES	>50 %	HASTA 18 MESES
\$50.001 –100.000	30 %	HASTA 10 MESES	40 %	HASTA 15 MESES	>50 %	HASTA 18 MESES
\$100.001–150.000	25 %	HASTA 12 MESES	30 %	HASTA 15 MESES	>40 %	HASTA 18 MESES
\$150.001-200.000	25 %	HASTA 15 MESES	30 %	HASTA 18 MESES	>40%	HASTA 24 MESES
\$200.001 O MÁS	20 %	HASTA 18 MESES	30 %	HASTA 18 MESES	>40%	HASTA 24 MESES

**ESTRATO III Y IV**



DEUDA	CUOTA INICIAL MÍNIMA DESDE	PLAZO EN MESES	CUOTA INICIAL MÍNIMA DESDE	PLAZO EN MESES	CUOTA INICIAL MÍNIMA DESDE	PLAZO EN MESES
\$1 –100.000	30 %	HASTA 6 MESES	40 %	HASTA 9 MESES	>50 %	HASTA 12 MESES
\$100.001–150.000	35 %	HASTA 9 MESES	40 %	HASTA 12 MESES	>50 %	HASTA 15 MESES
\$150.001–200.000	35 %	HASTA 12 MESES	40 %	HASTA 15 MESES	>50 %	HASTA 18 MESES
\$200.001 O MÁS	20 %	HASTA 12 MESES	35 %	HASTA 15 MESES	>50 %	HASTA 18 MESES

## ESTRATO V Y VI

DEUDA	CUOTA INICIAL MÍNIMA DESDE	PLAZO EN MESES	CUOTA INICIAL MÍNIMA DESDE	PLAZO EN MESES	CUOTA INICIAL MÍNIMA DESDE	PLAZO EN MESES
\$1 –150.000	30 %	HASTA 3 MESES	40 %	HASTA 6 MESES	>50 %	HASTA 9 MESES
\$150.001–300.000	35 %	HASTA 6 MESES	35 %	HASTA 9 MESES	>50 %	HASTA 12 MESES
\$300.001 O MÁS	20 %	HASTA 6 MESES	35 %	HASTA 9 MESES	>50 %	HASTA 12 MESES

## CLASE DE SERVICIO NO RESIDENCIAL

DEUDA	CUOTA INICIAL MÍNIMA DESDE	PLAZO EN MESES	CUOTA INICIAL MÍNIMA DESDE	PLAZO EN MESES	CUOTA INICIAL MÍNIMA DESDE	PLAZO EN MESES
\$1 –100.000	30 %	HASTA 3 MESES	> 50 %	HASTA 12 MESES	>50 %	HASTA 12 MESES
\$100.001–150.000	30 %	HASTA 6 MESES	40 %	HASTA 9 MESES	>50 %	HASTA 12 MESES
\$150.001–300.000	35 %	HASTA 6 MESES	40 %	HASTA 9 MESES	>50 %	HASTA 15 MESES
\$300.001-500.000	35 %	HASTA 9 MESES	40 %	HASTA 12 MESES	>50 %	HASTA 15 MESES
\$500.001 O MÁS	20 %	HASTA 9 MESES	35 %	HASTA 12 MESES	>50 %	HASTA 15 MESES

## ALOJAMIENTOS TEMPORALES, PROYECTOS DE VITRINA INMOBILIARIA

**“ESTÍMULOS PARA RECUPERACIÓN DE DEUDORES MOROSOS EXCLUIDOS DEL SERVICIO DE LA EMPRESA DE ENERGÍA DEL QUINDÍO (EDEQ), UNA VISIÓN DESDE LA GERENCIA SOCIAL”**

DEUDA	CUOTA INICIAL DESDE	PLAZO EN MESES HASTA	CUOTA INICIAL DESDE	PLAZO EN MESES HASTA	CUOTA INICIAL DESDE	PLAZO EN MESES HASTA
CUALQUIER MONTO	10 %	HASTA 18 MESES	20 %	HASTA 24 MESES	30 %	36 MESES

Las deudas de alojamientos temporales o trasladadas de los mismos que hayan sido generadas bajo tarifa provisional, se reliquidarán previamente a tarifa residencial en el estrato respectivo.

· MODALIDAD DE FINANCIACIÓN (2)

Esta modalidad se denomina: La **ECUACIÓN GANADORA** y será aplicable a cualquier deuda de todo tipo de cliente (suscriptor o usuario).

- **CÁLCULO PRELIMINAR:** El cociente entre el valor de la deuda y el número de pagos atrasados determina el valor equivalente por mes de atraso.
- **CUOTA INICIAL:** Es el equivalente al valor del número de meses en atraso que cancela inicialmente.
- **CUOTAS DEL CRÉDITO:** Será igual a la suma del número de atrasos más el número de meses en atraso que canceló como cuota inicial.
- **PARÁGRAFO:** En cualquier modalidad la cuota inicial deberá cubrir como mínimo la facturación corriente y un 10% de la vencida.
- **ARTÍCULO CUARTO: DERECHOS DE CONEXIÓN-** Solo es aplicable en el momento de legalización o suscripción del servicio y no será concedido a constructores.

**TABLA DE FINANCIACIÓN PARA DERECHOS DE CONEXIÓN**

RANGO	MONTO MÍNIMO	MONTO MÁXIMO	CUOTAS	TASA DE INTERÉS
1	\$0	\$40.000	6	DTF + 4 %
2	\$40.001	\$60.000	9	DTF + 5 %
3	\$60.001	\$90.000	12	DTF + 6 %
4	\$90.001	\$130.000	15	DTF + 7 %
5	>\$130.000		18	DTF + 8 %

**ARTÍCULO QUINTO: FINANCIACIÓN A CONSTRUCTORES:** Cuando sea solicitada una financiación de un constructor que tiene servicio provisional, se deben contemplar los siguientes aspectos:

El plazo de financiación no mayor a tres (3) meses.

Exigir el paz y salvo y/o autorización del Grupo Cartera.

Si solicita mayor plazo, sólo es aceptado, cuando autorice cargar el valor de la financiación a un código de su propiedad, para lo cual debe presentar todos los requisitos exigidos en el artículo segundo del presente Acuerdo, y además tener aprobación del Grupo de Cartera. El inmueble deberá tener un avalúo comercial de por lo menos un 150% del valor de la deuda que se va a cargar o en su defecto el avalúo catastral cuando la deuda a financiar sea mayor a \$10.000.000,00.

- ARTÍCULO SEXTO: NIVELES DE COMPETENCIA: Los niveles autorizados serán:
- OFICINAS DE MUNICIPIOS: Coordinadores, Auxiliares Administrativos y Secretarías: Hasta seis (6) SMLMV, para financiación de conceptos facturados a los clientes (suscriptores o usuarios) EDEQ S.A. E.S.P.
- OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE (Armenia): Hasta diez (10) SMLMV, para financiación de conceptos facturados a los clientes (suscriptores o usuarios) EDEQ S.A. E.S.P.
- COORDINADOR DE ATENCIÓN AL CLIENTE: Hasta veinte (20) SMLMV, para financiación de conceptos facturados a los clientes (suscriptores o usuarios) EDEQ S.A. E.S.P.
- JEFE GRUPO GESTIÓN COBRANZAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y MERCADEO: Hasta cien (100) SMLMV, para financiación de conceptos facturados a los clientes (suscriptores o usuarios) EDEQ S.A. E.S.P.
- GERENTE COMERCIAL O GERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO: Hasta doscientos cincuenta (250) SMLMV, para financiación de conceptos facturados a los clientes (suscriptores o usuarios) EDEQ S.A. E.S.P.
- GERENTE GENERAL: Toda financiación superior a doscientos cincuenta (250) SMLMV.
- ARTÍCULO SÉPTIMO. COBRO PREJURÍDICO Y JURÍDICO: El jefe de Grupo Gestión Cobranzas determinará los usuarios que pasan a cobro de obligaciones por parte de abogados externos.
- Los abogados deberán convenir con el suscriptor y/o usuario el porcentaje definido en el presente acuerdo para cada una de las modalidades.
- ARTÍCULO OCTAVO. INTERESES POR MORA Y FINANCIACIÓN: Se faculta al Gerente Comercial, previa consulta a la Gerencia Administrativa y Financiera, para que analice y establezca la tasa de interés por mora y financiación a aplicar a los valores pendientes por cancelar por parte de los suscriptores activos e inactivos en el Sistema de Facturación, así como la actualización de las tasas de interés por financiación, de acuerdo al comportamiento de las tasas del interés financiero.

El presente acuerdo inicia con una tasa de interés de la siguiente manera:

- ESTRATO 1 –Interés DTF + 4 (Anual)
- ESTRATO 2 –Interés DTF + 5 (Anual)
- ESTRATO 3 –Interés DTF + 6 (Anual)

- ESTRATO 4 –Interés DTF + 8 (Anual)
- ESTRATO 5 –Interés 2 % mes
- ESTRATO 6 –Interés 2% mes
- NO RESIDENCIAL –Interés 2% mes

El valor determinado para intereses de mora, no podrá exceder el 80% de la tasa máxima legal permitida, publicada en los servidores del Banco de la República o del DNP para un periodo de seis (6) meses.

**TASA DE INTERÉS:** Actualizable cada 6 meses con la tasa promedio del mercado financiero de los seis meses anteriores publicada por el Banco de la República o la DNP.

**PARÁGRAFO:** Se autoriza el Gerente General para efectuar condonaciones de recargos acumulados, en casos que se consideren especiales como Oficiales, Industriales y Comerciales, con plazos de pago no superiores a seis (6) meses. La condonación será proporcional al mismo porcentaje de cuota inicial. La condonación se aplicará una vez al mismo usuario dentro de un término de dos años.

En el sector Residencial, la Empresa podrá efectuar condonación de recargos por una sola vez en la misma cuantía de la cuota inicial, y para aquellos usuarios y/o suscriptores que lo soliciten dentro de los tres (3) meses siguientes a la entrada en vigencia del presente Acuerdo.

**ARTÍCULO NOVENO. EXIGIBILIDAD DE LA DEUDA:** En aquellos casos en los cuales el usuario deje de cancelar dos (2) cuotas consecutivas de un crédito, se le facturará el total de la obligación a partir de la tercera cuota y se hará exigible dentro de un término de dos años ejecutivamente.

**PARÁGRAFO:** Cada modalidad de financiación incluirá la deuda, los recargos y demás conceptos.

**ARTÍCULO DÉCIMO. FACULTADES ESPECIALES:** El Gerente General tendrá la facultad de decidir sobre la cuota inicial y plazos en casos excepcionales previo estudio del crédito soportado por el Jefe Grupo Gestión Cobranzas o de Atención al Cliente y Mercadeo aprobado por el Gerente Comercial, y en general para determinar las condiciones de financiación sobre otros aspectos no contemplados en este acuerdo.

Dado en Armenia Quindío a los 29 días del mes de abril de 2002.

GLADIS GARCÍA PAZGLORIA VARON BARRAGÁN

Presidente Secretaria”<sup>8</sup>

## **ANEXO N° 1**

### **PROCEDIMIENTO PARA DENUNCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO**

<sup>8</sup> Acuerdo N° 353 de 2002

**RESPONSABLE ACTIVIDAD.**

Propietario o poseedor<sup>1</sup>. El propietario o poseedor presenta la solicitud para denuncia del contrato de arrendamiento para el inmueble.

Auxiliares Administrativos<sup>2</sup>. EDEQ S.A E.S.P entrega al solicitante el formato de solicitud para denuncia del contrato de arrendamiento, para su diligenciamiento y posterior devolución con la documentación indicada

Propietario o poseedor<sup>3</sup>. Presenta el formato de solicitud de no afectación con la documentación exigida, en las oficinas de Atención al Cliente, en donde es radicada la solicitud formal.

Jefe Atención al Cliente<sup>4</sup>. En los siguientes 10 días hábiles contados a partir de la fecha de radicación, la empresa realizará el estudio de la solicitud, e informará en forma escrita sobre la aceptación o no al solicitante. Forman parte fundamental del estudio: a) El análisis de la información de pagos, multas, sanciones u otros cobros o procesos en contra del inmueble, b) Revisión técnica en el predio, c) La expedición del paz y salvo del servicio y d) La determinación del monto de la garantía

Propietario o poseedor<sup>5</sup>. El propietario o poseedor formaliza la construcción de la garantía a favor de EDEQ S.A. E.S.P.

Jefe Atención al Cliente<sup>6</sup>. Marca la cuenta en el SIC, para realizar el control pertinente e informa a las demás dependencias de la Gerencia Comercial.

Jefe Atención al Cliente<sup>7</sup>. Mensualmente realiza control sobre vencimientos de contratos

Jefe Gestión Cobranzas<sup>8</sup>. Mensualmente realiza control al cumplimiento en el pago del servicio del predio y de encontrarse que si pasados 5 días hábiles al vencimiento de la factura, no se ha efectuado el pago, procederá a suspender el servicio, notifica al arrendador y arrendatario, da por terminado el contrato de denuncia y procede a hacer efectiva la garantía.

Jefe Gestión Cobranzas<sup>9</sup>. Si el monto de la garantía no alcanza para cubrir el valor de la factura, procede a hincar una acción ejecutiva contra el arrendatario.

## **ANEXO N° 4**

### **PROYECTO DE PÉRDIDAS DE ENERGÍA**

#### **Modelación Gestión Social – FII.**

#### **INTRODUCCIÓN**

Las Electrificadoras del país han identificado como condición básica de permanencia y sostenibilidad de su negocio en el mercado, realizar proyectos orientados a la reducción de pérdidas de energía y mejoramiento de la calidad del servicio.

En los últimos años, la concepción del control y reducción de perdidas de energía ha

pasado de un enfoque sólo técnico a una concepción integral, es decir, el proyecto despliega acciones de intervención en la dimensión interna y externa de las compañías. La dimensión interna orientada a gente, cambio y cultura, procesos y tecnología; la externa está orientada a clientes, productos y servicios.

La experiencia ha evidenciado que el manejo y orientación que se le da a los clientes, especialmente a las comunidades frente al proyecto, se convierte en un factor clave de éxito; por tal razón, en la dimensión externa en la variable clientes, se introdujo el concepto de mitigación de impactos comunitarios.

EDEQ carece de una política definida y orientada a la gestión social; pese a una serie de reuniones que se realizan con la comunidad, denominadas de mercadeo social, programa que responde más a necesidades coyunturales y carente de estructura y direccionamiento.

Este documento de modelación, revisa el estado actual del concepto de mitigación de impacto comunitario, con el que las compañías Electrificadoras han abordado las comunidades. Teniendo en cuenta la experiencia histórica y el avance en la implementación de proyectos de reducción y control perdidas energía, se realiza un ejercicio de sustentación teórica que evidencia la necesidad de dejar de lado el concepto de impactos comunitarios y muestra una evolución en el concepto teórico y en el enfoque e implementación, definiéndolo desde diferentes tópicos, para llegar a la concepción de que las compañías requieren desarrollar una amplia GESTIÓN SOCIAL en las comunidades en donde actúan.

Para poner en contexto el proceso, es necesario tener algunas definiciones que dan claridad hoy, al tema de lo social; estas definiciones son tomadas de elaboraciones conceptuales trabajadas en revisión del proceso de lo social en las Empresas Publicas de Medellín Estas son:

**Responsabilidad Social Empresarial:**

Es la relación de beneficio mutuo entre la comunidad y la empresa se basa en el principio de Responsabilidad Social entendido como:

"La orientación al bien común, basado en el respeto por los derechos de las personas, la búsqueda del desarrollo socioeconómico de las ciudades y regiones en su área de influencia y la convivencia empresa-comunidad en condiciones de eficiencia y equidad.

La búsqueda de sostenibilidad económica y social, en tanto las decisiones empresariales orientadas a crear valor económico deben integrar la viabilidad financiera de la empresa y ser sostenibles socialmente.

La efectividad gerencial en la administración de los bienes y servicios públicos, partiendo del conocimiento de las necesidades reales de la comunidad en el corto y largo plazo, con estrategias pro-activas, con respuestas pertinentes y reales a las señales y retos del entorno y dando impulso oportuno a los procesos de gestión social de acuerdo con las prioridades y los recursos necesarios para obtener resultados "efectivos"

**Gestión Social:**

---

Son acciones planeadas, ejecutadas y evaluadas, de acuerdo con el pensamiento estratégico empresarial, llevadas a cabo para obtener un beneficio mutuo empresa-comunidad, donde el individuo, la cultura y el entorno, son los ejes centrales en la construcción del desarrollo sostenible y de una mejor calidad de vida.

### **Gestión Social con Responsabilidad Social Empresarial:**

Es el cumplimiento de las leyes, los planes, proyectos, programas y acciones de la gestión social, diseñados y ejecutados de acuerdo con el pensamiento estratégico, que integra consideraciones sociales en las operaciones empresariales y en las relaciones con sus interesados, a favor del desarrollo sostenible y la construcción de un futuro con mayores oportunidades y beneficios para todos.

Incluir variables orientadas a la interacción con las comunidades, muestra un avance significativo en el pensamiento estratégico y empresarial de las compañías, independiente de que el concepto sea de Gestión social o marketing social, evidencia sin duda, un avance teórico y práctico, en las diferentes empresas y los proyectos que emprenden. No obstante lo anterior, aún es insuficiente puesto que se concibe a las comunidades como mero instrumento y no como fin en sí mismo. Por ello se propone una visión profunda de la Gestión Social en las Electrificadoras, que trascienda y supere un proyecto de reducción de pérdidas y se convierta en prácticas empresariales, que acepte la importancia y la capacidad de la población, para organizarse, valorar, elegir y actuar libremente; facilitando la combinación del actuar de las empresas, el Estado, la función del mercado y el papel de las organizaciones comunitarias en la implementación y desarrollo de proyectos.

Concebir así la *GESTIÓN SOCIAL*, implica tener presente que se diseñarán e implementarán acciones que sean de carácter permanente para la compañía y garanticen un conocimiento de los clientes ya no como usuario individual, si no como colectivo, es decir como comunidad, con capacidad de gestionar y presionar por la demanda de servicios.

Posterior a la presente modelación e implementación de la gestión social propuesta, se puede encontrar referencia a otros tópicos, los cuales pueden dar lugar a confusiones o discusiones por planteamientos frente al deber ser de las compañías, y la relación con las comunidades y su entorno, respecto al nombre que debe recibir la acción social en cuestión. Es decir, si lo que se debe implementar es gestión social, un área de responsabilidad social o el manejo de involucrados, con la idea simplista de que la comunidad es uno de los agentes involucrados, pero esta discusión, no es la esencia del asunto.

Cualquiera sea el nombre que reciba, lo que hoy muestra la experiencia, es la necesidad que las compañías tienen de abrir una línea de trabajo que garantice una eficiente administración de las relaciones con la comunidad, máxime cuando los grandes teóricos, frente a los temas de gestión social en la actualidad son claros y contundentes al afirmar: la necesidad de desarrollar planes de actuación e intervención en el entorno social y en las comunidades, en donde las compañías se desenvuelven, bajo la premisa de que *“La sostenibilidad y viabilidad del negocio, solo es posible al hacer viables los entornos social y económico de las comunidades”* y son categóricos, al indicar que la

presencia institucional de las compañías va más allá de la utilización de pendones vallas y plegables, *LA PRESENCIA CORPORATIVA DE LAS EMPRESAS EN LAS COMUNIDADES SE HACE Y GARANTIZA MEDIANTE ACCIONES CONJUNTAS E INTEGRALES.*

El concepto de gestión social propuesto, asociado a unas prácticas de actuación combinando lo técnico, lo administrativo, lo comercial y lo social en las empresas Electrificadoras, supera y trasciende un proyecto de reducción de pérdidas y se convierte en actividad permanente, orientado a administrar eficientemente las relaciones externas con las comunidades y quienes las representan; como los líderes de las organizaciones de base (presidentes de juntas de acción comunal, juntas administradoras locales entre otras) o sus representantes gubernamentales en cualquiera de sus expresiones es decir alcaldías, concejos, asambleas entre otros.

Así las cosas, emerger del papel a la práctica social, en una compañía Electrificadora que emprende un proyecto de reducción de pérdidas de energía, requiere además de inversión social, una visión política, cultural y sostenible, que materialice la coherencia gerencial, administrativa, técnica, comercial y operativa en acciones claras y deliberadamente enmarcadas en procesos comunitarios lejos de los afanes particulares, corto-placista y tímidos evitando claro está los paternalismos institucionales.

Luego de esta aproximación de tipo conceptual y estratégico, en donde se precisa y señala la necesidad e importancia del tema de lo social y su alcance corporativo en un proyecto de pérdidas de energía, dando cuenta de la relación empresa - comunidad. Reconociendo la necesidad de que la empresa elabore una política social corporativa, el cual deberá ser una tarea del grupo de gestión social; Este documento de modelación, se convierte en la base fundamental de las acciones de tipo administrativo, técnico y operativo describiendo los diferentes programas y actividades que debe acometer la empresa y el papel de los gestores sociales para facilitar la ejecución del proyecto.

Estas actividades se describen con los elementos recogidos en el diagnóstico y busca dar un direccionamiento estratégico en cada una de las dimensiones organizacionales que sirven de marco metodológico al proyecto a nivel de actividad, orientando el cómo implementarse, aunque de entrada es preciso indicar la necesidad de una contratación o elaboración de un convenio Inter-administrativo con una institución para acometer y desarrollar las actividades propuestas y alcanzar las acciones definidas, las cuales se van a concretar en 4 líneas de actuación social:

Línea 1: programas de carácter educativo de sensibilización e información.

Línea 2: actividades de carácter político administrativo. (incluye energía social, manejo de subnormalidad, venteros ambulantes,).

Línea 3: Participación comunitaria para el desarrollo local y regional en las áreas de influencia propiciando mecanismos de participación ciudadana y comunitaria e intervención en sectores identificados por la empresa como estratégico.

Línea 4: Programas Alternos

Solo queda pendiente describir algunas líneas a modo de principios de referenciación y que son de vital trascendencia para la implementación de un modelo actuación en la



---

gestión social en una empresa Electricadora e inicia afirmando que El Proyecto y la empresa No está solo orientado a un proyecto asociado a la rentabilidad empresarial, este debe ser considerado y aprehendido por todos tanto a nivel interno (trabajadores), como externo (las comunidades, entes gubernamentales, empresarios) como un proyecto integral de sostenibilidad de la prestación del servicio de energía y de desarrollo de localidades y regiones para la calidad de vida de las comunidades. Por tal razón El proyecto debe convertirse en objetivo común ya que es de beneficio para todos (comunidad, gobierno y empresa).

La segunda premisa, hace referencia a que es necesario buscar alianzas estratégicas con los entes gubernamentales para la implementación de posibles acciones conjuntas con administraciones municipales, que permiten afianzar la viabilidad del proyecto y superar condiciones de subnormalidad, intervenir con el proyecto y legalización en localidades de difícil gestión, manejar las ventas estacionarias, coordinar y participar en fiestas y eventos municipales entre otros.

De otro lado y como tercer principio de referenciación, es señalar que hay algunos aspectos en el esquema de orientación y atención a los usuarios el cual es necesario revisar, estandarizar y optimizar, orientado a garantizar una eficiente atención a los clientes, reduciendo lo tiempos de legalización, (es decir tener como meta que la legalización de un servicio se realice en menos de una semana); implementar un plan de mejoramiento en las oficinas de atención en donde se diversifiquen las transacciones comerciales y además del recaudo se atiendan las reclamaciones, los descargos por sanciones y se faciliten planes de financiación a los clientes afectados por el proyecto y se evite al máximo el desplazamiento de los clientes de los diferentes municipios a la oficina de la EDEQ en Armenia.

Mejorar y diversificar el esquema de atención en las diferentes oficinas, permite incrementar la percepción del cliente y sentir una gran presencia institucional; que cuenta con una empresa ágil, moderna y eficiente. Los cambios en la atención, son de alto impacto administrativo ya que ataca prácticas empresariales que pueden incentivar en el cliente el uso fraudulento del servicio por las demoras en la legalización.

Finalmente y más que un principio de referenciación es un llamado de atención a tener cuidado con los famosos diagnósticos participativos, ya que pese a la necesidad de tener información sociocultural de las regiones objeto del proyecto, hablar de diagnósticos participativos a las comunidades, genera expectativas en las comunidades e infiere adquirir compromisos con la realización de cosas que son competencia de otros entes por los estados de precariedad y desarrollo y puede alimentar pensamientos de rechazo al actuar de la compañía en la ejecución del proyecto.

### **PROGRAMA DE GESTIÓN SOCIAL**

El equipo conformado para la gestión social es el responsable de diseñar, implementar y ejecutar las estrategias y programas para el acompañamiento social en primera instancia al programa de reducción y control de pérdidas de energía en la EDEQ, no obstante se modelará como ya lo habíamos anunciado, un equipo de trabajo que garantice un excelente manejo de administración de relaciones con las comunidades, en toda la actuación empresarial de la empresa Electricadora, buscando facilitar el accionar

del área técnica, mediante la ejecución de un programa preventivo de carácter educativo que dimensione frente a los clientes, los beneficios de los servicios brindados por la empresa, anuncie el proyecto a emprender visualizando las dificultades que pueda generar el proyecto y minimice las posibles reacciones negativas que puedan afectar el desarrollo del mismo.

La empresa requiere de un equipo de trabajo y de un programa estructurado que dirija y maneje las relaciones con la comunidad, dedicado a la GESTIÓN SOCIAL, orientado a las siguientes líneas de actuación:

Línea 1: programas de carácter educativo de sensibilización e información.

Línea 2: actividades de carácter político administrativo. (incluye energía social, manejo de subnormalidad, venteros ambulantes,).

Línea 3: Participación comunitaria para el desarrollo local y regional en las áreas de influencia propiciando mecanismos de participación ciudadana y comunitaria e intervención en sectores identificados por la empresa como estratégico.

Línea 4: Programas Alternos

Antes de describir el marco de actuación en cada línea de trabajo propuesto, es importante anotar que el equipo de gestión social tendrá como actividad permanente el recoger y administrar información socioeconómica de los clientes y zonas atendidas por la EDEQ, de manera que garantice un conocimiento de las comunidades y las regiones, y faciliten el diseño de estrategias y el desarrollo de las actividades dependiendo la situación.

La información esta asociada a: Inventario y caracterización de organizaciones comunitarias y ciudadanas; estadísticas de la Electrificadora frente a hábitos de consumo, tendencia frente al comportamiento de la cartera, los resultados de evaluación frente a la satisfacción del cliente con el servicio, caracterización geográfica y socio-económica de las zonas a intervenir, listado de organizaciones de base y sus respectivos líderes, planes de trabajo; planes y los programas de desarrollo de los municipios.

Generalmente se propone y requiere de un sistema de información que interactúe con los sistemas de información de la empresa. No obstante, inicialmente podemos utilizar y capitalizar el formato elaborado para la organización de los datos recogidos en la fase de diagnóstico. Éste permite fácilmente visualizar la información suministrada por las administraciones municipales:

#### ***LÍNEA 1: PROGRAMAS DE CARÁCTER EDUCATIVO DE SENSIBILIZACIÓN E INFORMACIÓN***

La presente línea de actuación social, esta orientada inicialmente a programas de sensibilización mediante el desarrollo de talleres convocados conjuntamente con los líderes de la comunidad, con el objetivo central de brindar información, sobre la Empresa, el proyecto de reducción de perdidas, sus bondades y beneficios; e iniciar un proceso de acercamiento a las comunidades e identificar posibles resistencias al proyecto y brindar alternativas de manejo, resolver consultas con respecto a los servicios que presta la empresa y alcance del proyecto, recoger y organizar la información asociada a:

---

Inventario y caracterización de organizaciones comunitarias y ciudadanas.

Caracterización geográfica y socioeconómica de las zonas a intervenir.

Listado de organizaciones de base y sus respectivos líderes, planes de trabajo.

Planes y los programas de desarrollo de los municipios.

Estadísticas de la Electrificadora frente a hábitos de consumo.

Tendencia frente al comportamiento de la cartera, los resultados de evaluación frente a la satisfacción del cliente con el servicio.

Posteriormente, la estructuración e implementación y desarrollo de programas educativos con el propósito de modificar hábitos e incentivar la cultura del pronto pago, uso legal y eficiente, los beneficios de la energía eléctrica, explicar el uso adecuado y promover los deberes y derechos del cliente; el cuidado y respeto por los servicios públicos; propiciar el ingreso de nuevos clientes y crear en la organización la cultura de recuperación y control de las pérdidas.

Los programas educativos serán de carácter permanente y sostenidos en el tiempo ya que son las actividades que permiten crear hábitos, promover la imagen institucional y generar cambios de actitud en los usuarios frente el adecuado uso del servicio.

Con los programas educativos se atenderá el desarrollo de las actividades promocionales, pedagógicas y comunitarias. El objetivo como ya se indicó es brindar información y formar sobre la Empresa, los servicios que presta y el proyecto.

Esto comprende:

Diseñar y desarrollar programa de información y educación para los clientes de EDEQ, en donde se traten principalmente los siguientes temas.

Generalidades de la energía eléctrica.

Desarrollo de programas de uso eficiente del servicio.

Manejo y cuidado de las instalaciones internas.

Valoración y uso adecuado del servicio.

Valoración de lo público.

Cultura de la legalidad.

Prevención del fraude.

Deberes y derechos de los usuarios de los SSPPD.

Este trabajo estará orientado a:

Los líderes comunitarios con una capacitación directa a integrantes de juntas de acción comunal, organizaciones cívicas y comités de desarrollo y control social.

Corporaciones autónomas regionales, por la labor educativa que desarrollan en el departamento del Quindío.

A los multiplicadores con charlas directas.

Las amas de casa y empleadas domésticas con actividades informativas y

educativas.

Los administradores de urbanizaciones

Comités y ligas de usuarios.

Los administradores y asociaciones del sector no residencial

La comunidad con la organización de eventos lúdicos y cívicos.

Al público escolar de básica primaria y secundaria con programas educativos

Al personal interno y contratista con estrategias de educación.

También hacen parte de estas actividades, la realización de convenios y alianzas con instituciones del orden municipal, públicas o privadas (museos, universidades, corporaciones), para la programación y realización de eventos de beneficio comunitario, de información y educación.

Parte del trabajo consistirá en hacer una divulgación y difusión interna como estrategia que contrarreste la falta de conocimiento, alcance e importancia del trabajo realizado por el grupo de gestores sociales en asocio con el equipo de cambio y aprendizaje organizacional.

Los programas y actividades que se emprendan deben comprender acciones comerciales, técnicas, operativas, administrativas y de gestión social. Tener una visión integral del proyecto implica la combinación de las variables mencionadas ya que el manejo de las pérdidas, como se desprende del siguiente diagrama hay dos grandes componentes que deben manejarse, la vinculación de clientes y las actividades asociadas a la medición y el control operativo, apoyado con la gestión social, la gestión de la información y la gestión de la normatividad y relaciones interinstitucionales.

Las acciones comerciales deben partir de la identificación detallada de la facturación de los clientes de manera que se implementen estrategias de saneamiento de la cartera a través de planes de financiación para los clientes con el servicio suspendido o cortado por falta de pago, se promuevan programas de incentivos económicos dirigidos a los sectores por la reducción de pérdidas de energía, faciliten el ingreso de nuevos clientes a través de la promoción de brigadas del servicio en los sectores de alta subnormalidad no restringidos por riesgo geológico y mediante trabajo comunitario, vinculándose con una acción social de beneficio colectivo.

## **Línea 2: ACTIVIDADES DE CARÁCTER POLÍTICO ADMINISTRATIVO.**

Hay un aspecto de suma importancia para la gestión social en particular y el proyecto en general y son las relaciones con entidades externas como las autoridades municipales y otras instituciones que son las responsables de brindar otros servicios de carácter público.

En este sentido denominamos actividades de carácter político-administrativo a la necesidad de mantener un vínculo Inter-institucional con las administraciones municipales por el carácter de autoridad pública y la posibilidad de establecer alianzas estratégicas que faciliten la intervención en el sector social y la definición de políticas públicas para el manejo de situaciones especiales como: espacio público, los venteros ambulantes, actividades estacionarias asociadas a la economía informal.

---

Actualmente, La empresa participa en los encuentros comunitarios programados por las alcaldías en el programa denominado “*la administración en mi barrio*”, a discreción de la invitación que les realizan los organizadores, no es una actividad permanente de la compañía y dependiendo del problema particular de la comunidad basado generalmente en el alumbrado público y reclamaciones por altos consumos. En ocasiones los alcaldes convocan a reuniones de urgencia, originadas por la no interpretación de la factura.

En este campo y como actividad permanente del equipo de gestión social, se requiere definir como política institucional la participación permanente en las actividades de carácter municipal de tipo comunitario como los encuentros comunales; cabildos, foros de discusión sobre servicios públicos u otros que tengan relación con los servicios prestados por la compañía o problemas de carácter regional que afecten intereses tanto de los usuarios como de la Empresa y buscar las sinergias y acuerdos o alianzas interinstitucionales que logren mantener relaciones y así determinar tipos de apoyo, intercambio de información y coordinación de acciones entre otras.

Posiblemente para el manejo de los venteros ambulantes, las festividades culturales, sea necesario la revisión de decretos y acuerdos municipales e inferir en la promulgación de algunos o la exigencia del cumplimiento de alguno, de ahí la importancia de garantizar, mantener relaciones con los entes administrativos y participar en algunas de sus actividades.

Recientemente y a modo estratégico, se vio la oportunidad de capitalizar una convocatoria de todos los alcaldes de la región y presentarles parte de los planes y proyectos que la empresa esta próxima a iniciar.

Pese a que en las reuniones efectuadas también fueron convocados, concejos municipales, y algunos secretarios de despacho donde se expusieron temas como el alumbrado público; el proyecto de pérdidas; la energía social, estas no fueron suficientes, dada la importancia y lo estratégico de vincularlos y vincularnos como aliados en algunos planes.

Por lo anteriormente expuesto, hace parte de las actividades permanentes del equipo de gestión social el recoger información y elaborar análisis de políticas, planes, programas y proyectos municipales, regionales o nacionales que afectan o pueden afectar el proyecto frente a las comunidades -Consulta de Planes de Desarrollo Municipales y zonales; Planes de Ordenamiento Territorial - ya antes se había propuesto un formato que facilita el manejo de parte de la información recogida.

Eventualmente, existe la posibilidad de que durante la ejecución del programa de pérdidas, surjan actitudes de rechazo frente al proyecto o la presencia de grupos armados buscando impedir los trabajos de control o beneficios particulares. Con el cuidado que la situación amerita y teniendo claro que frente a las acciones de orden público y/o delincuenciales la responsabilidad es de carácter estatal; sin perjuicio de suplantar al estado en sus funciones, se puede capitalizar las relaciones con los entes de la administración, con el propósito de mantener información actualizada y contar con el respaldo de seguridad en caso de necesitarse. Adicionalmente este tipo de situaciones que afectan la relación contractual con los clientes y la prestación del servicio, debe remitirse a los funcionarios líderes del proyecto con toda la información disponible y

consignarse en un mapa de actuaciones dentro de las caracterizaciones del sector, en donde se consigne además el tratamiento dado a la situación, las alternativas de solución discutidas, la solución que se le dio y finalmente los actores que intervinieron.

**Línea 3: PARTICIPACIÓN COMUNITARIA PARA EL DESARROLLO LOCAL Y REGIONAL PROPICIANDO MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNITARIA E INTERVENCIÓN EN SECTORES IDENTIFICADOS POR LA EMPRESA COMO ESTRATÉGICO**

Participar en el desarrollo regional y local, con esta definición: se describen las acciones y programas que estratégicamente la empresa decida realizar con el propósito de participar de manera efectiva en el desarrollo social, económico y cultural de la comunidad (regional o local), y con las cuales se contribuye de igual manera con la sostenibilidad empresarial. Esta actuación va mas allá del cumplimiento del objeto social de la empresa y del mismo proyecto, porque no esta necesariamente asociada con la prestación del servicio, la expansión del mismo, las obligaciones de ley (ambiental u otras).

Este tipo de actuación, potencia la promoción de una imagen corporativa en relación con la región, de acercamiento a la comunidad, al cliente, en donde se evidencia la responsabilidad de la entidad con el desarrollo.

Hacen parte de este tipo de actuación el Fortalecimiento institucional y comunitario; Vinculación a eventos de la vida institucional y comunitaria; Apoyo a programas de desarrollo económico; diseño o participación en programas de mejoramiento a la calidad de la educación y cultura; Programa de comunicación para el desarrollo institucional y comunitario, entre otros.

Para concretar esta línea de actuación social, tenemos que en los diferentes municipios atendidos por la EDEQ, anualmente realizan festividades regionales, las cuales se convierten en una gran oportunidad de vinculación para el desarrollo de programas, combinando acciones comerciales, técnicas, administrativas y de gestión social incluyendo lo educativo y cultural.

Concretamente hay varios aspectos para trabajar en este sentido: Desde lo técnico, garantizar el suministro y control permanente de energía, a las diferentes ventas ambulantes y estacionarias asociadas a la economía informal propias de las fiestas municipales; administrativamente, definir el procedimiento para que haya una facturación acorde a las condiciones reales de cada negocio; es decir evitar que funcionarios hagan recaudos callejeros; compromiso con el municipio para exigir la instalación y conexión eléctrica según las normas de la empresa.

A nivel cultural, educativo y de promoción institucional, la empresa debe definir la participación como patrocinador o vincularse con actividades propias de carácter cultural y educativo, de manera que durante las diferentes fiestas y eventos se promueva la imagen institucional de la EDEQ, y desde los diferentes tablados y tarimas se emitan mensajes educativos, incentivando el adecuado uso de la energía y promoviendo la cultura de uso legal y pago oportuno.

Algunas de estas festividades tienen carácter regional, lo cual es una oportunidad

---

importante de promoción institucional, estrechar vínculos Inter-institucionales, establecer relaciones de largo plazo y promover hábitos de adecuado uso del servicio en los espacios culturales propios de la región.

De otro lado, como mecanismo de participación ciudadana, anteriormente la compañía realizaba en diferentes municipios “los comités de reclamos” con la participación de diferentes autoridades municipales como alcalde, personero, entre otros, este espacio es necesario retomarlo y potenciarlo, de manera que sea de carácter permanente y con periodicidad quincenal y/o mensual, ya que es una gran oportunidad de discutir e inferir en la definición de políticas de manejo para el espacio público, los venteros ambulantes, y manejo de subnormalidad, proyectos de expansión de redes en sectores.

Adicionalmente, comunicar a las autoridades municipales avances y tropiezos en la ejecución del proyecto de reducción de perdidas; es decir, los comités de reclamos se convertiría en un espacio de dialogo permanente y bi-direccional ya que por un lado se suministra información pero de otro, también se recibe. Esta debe ser una de las actividades de carácter permanente del grupo de gestores sociales y de manera particular, dependiendo de las diferentes situaciones que se presenten, se convoca la participación de otros funcionarios y dependencias de la empresa, por ejemplo facturación, cartera, atención al cliente, en síntesis se promociona el proyecto y programas especiales como planes de financiación, en forma proactiva se participa en la definición de alternativas y políticas para el manejo de casos especiales relacionados con los servicios ofrecidos por la empresa.

Hay otros aspectos no menos relevantes como la línea de atención la cual ya habíamos mencionado, no obstante, acá, particularmente nos referiremos a la necesidad de definir la atención a través de la línea telefónica de atención al cliente, en donde se requiere incorporar los posibles eventos y situaciones particulares que se puedan presentar con el proyecto y las respectivos tiempos de respuesta. Aunque no son propiamente espacios de participación, la atención telefónica se convierte en un factor crítico en la interacción con los clientes.

La recomendación es definir un guión para los funcionarios que atienden telefónicamente, con todos los posibles casos y situaciones que se puedan derivar del proyecto y las posibles respuestas al cliente. Definir el procedimiento para la atención del reclamo, solicitud, daño o lo que el cliente está demandando. En este procedimiento se debe consignar, responsables tiempos de atención, seguimiento, control y los respectivos mecanismos de retroalimentación.

#### **Línea 4: PROGRAMAS ALTERNOS**

La visión integral del fenómeno de las perdidas no técnicas de energía, radica en la convicción de que el problema deja de ser solamente técnico y pasamos a concebir el problema de tipo eminentemente social con las variables culturales y socioeconómicas de cada región. En tal sentido, la búsqueda incesante de alternativas, exige pensar en superar la visión tecnicista concebida solo en el control y reducción de la vulnerabilidad de las redes. Las alternativas de solución es necesario pensarlas como soluciones sostenibles social y económicamente, en donde el factor humano con su cotidianidad,

expresión cultural, necesidades y demás, demandan del grupo de gestión social el conocimiento, innovación y destreza para plantear constantemente estrategias que exploren y superen algunos de las expresiones de tensión cliente-comunidad-empresa.

Aunque ya se había mencionado antes, debemos hacer una separación del tema por la importancia y necesidad de elaborar programas alternos especiales que faciliten la normalización de los clientes que estén en mora o pendientes de legalización, como condición facilitadora del proyecto y minimizadora de actitudes de resistencia frente al trabajo operativo.

Muchas de estas acciones combinan lo técnico, comercial y administrativo, pero requiere de la participación de todos los involucrados en el proyecto y exige un mayor compromiso de los gestores sociales, puesto que son quienes facilitan el ingreso a muchos de los sectores.

Las acciones comerciales deben partir de la identificación detallada de la facturación con el estudio de los Cobros vs. Capacidad de pago en procura de un análisis inteligente de la información, y prevención de cartera.

En general como línea de actuación de programas alternos, están aquellas actividades de carácter puntual y coyuntural es decir, solo como facilitadoras de la parte operativa durante la ejecución, tocan con cartera, normalización, subnormalidad y venteros. Entre otras tenemos:

Estrategias de saneamiento de la cartera a través de planes de financiación para los clientes con el servicio suspendido o cortado por falta de pago.

Promover programas de incentivos económicos dirigidos a los sectores por la reducción de pérdidas de energía.

Facilitar el ingreso de nuevos clientes a través de la promoción de brigadas del servicio en los sectores de alta subnormalidad no restringidos por riesgo geológico y mediante trabajo comunitario, vinculándose con una acción social de beneficio colectivo.

Instalar Pilas públicas para los sectores de marginalidad o afectados como zona de alto riesgo por las pérdidas de energía o instalaciones con consumos limitados.

Si se elabora el convenio con la universidad del Quindío, investigar la posibilidad, Promover e investigar alternativas energéticas y sustitutas más económicas como estrategia de prevención al uso fraudulento de la energía.

Uno de los campos que es necesario explorar y profundizar es el de la economía informal, en donde las alternativas de legalización pueden estar acompañadas de planes empresariales como unidades productivas.

Considerar la posibilidad de contribuir con la viabilidad económica, social mediante la contratación con comunidades organizadas de trabajos no calificados en algunos sectores.

En los sectores señalados por el grupo de gestores sociales como estratégico, con altos niveles de conflictos o con características de subnormalidad (puede coincidir con un índice de pérdidas de energía alto), buscar y promover “encuentros Barriales” o “Brigadas Energéticas” consistentes en realizar un desplazamiento de diferentes dependencias o



---

grupos de trabajo del proyecto al sector e intervenirlos conjuntamente acompañado de actividades de tipo lúdico y cultural.

**RECURSOS:**

En este campo se recomienda la conformación de un equipo de cuatro gestores sociales, para ello existen diferentes propuestas, entre ellas: Profesionales independientes, la universidad del Quindío y el Sena. La realización de un convenio inter-administrativo o la contratación brinda un mayor margen de maniobrabilidad durante la ejecución del proyecto.

Para facilitar el proceso de conformación del grupo de los gestores, se anexa archivo con el perfil, competencias y mecanismos de integración de los profesionales para la gestión social.

De otro lado, el presupuesto asignado para la gestión social se asignará proporcionalmente durante el periodo de ejecución del proyecto.

**CONSIDERACIONES FINALES :**

Las actividades en su totalidad deben estar alineadas con el plan estratégico comunicacional y la campaña de publicidad definida para el proyecto y la empresa en general; es decir en ningún momento puede llegar a generar mensajes contradictorios o con una imagen distinta a la diseñada como imagen corporativa o en la campaña de publicidad, particular del proyecto.

Igualmente debe existir una estrecha correlación con el trabajo realizado por el grupo de cambio y cultura para que el contenido y mensaje mantenga coherencia, continuidad e incluya a todo el grupo de trabajadores.

El tema de la economía informal es factor crítico en cualquier proyecto de reducción de pérdidas, por las condiciones económicas de las regiones, y la necesidad de empleo de la población. Por tal razón además de conocer las políticas de las administraciones municipales frente al manejo de la economía informal la compañía debe de mantener una actitud permanente de estudio y búsqueda alternativas de uso de la energía y la solución se integren los diferentes intereses de la empresa, Administración Municipal, y el sector de la economía informal, para ello se pueden promover sistemas prepago y ofrecer sustitutos energéticos como sistemas a gas, analizar la posibilidad de brindarle financiación y cambios de aparatos eléctricos.

*Nota: Actualmente la Edeq S.A. E.S.P. se encuentra ejecutando el Proyecto de Pérdidas de Energía, este documento es el diagnóstico de la gestión social.*